

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN DI BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG SEMARANG  
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Dalam Ilmu Perbankan Syariah



**Diajukan Oleh:**

**SAHRUL AMAR SAKSENA**

**NIM : 1505036048**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Heny Yuningrum, S.E., M.Si.

NIP. 19810609 200710 2005

Kartika M. V. S.T.T., M.E.,

NIP. 19930421 201903 2028

---

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

An. Sahrul Amar Saksena

**Kepada Yth.**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**UIN Walisongo Semarang**

di Semarang

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, serta menjalankan perbaikan seperlunya, bersama dengan ini kami selaku pembimbing berpendapat bahwa naskah saudara :

Nama : Sahrul Amar Saksena

NIM : 1505036048

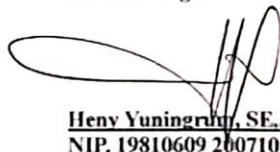
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)

Dengan ini kami mohon, kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Semarang, 21 April 2022

**Pembimbing I**



Heny Yuningrum, S.E., M.Si.  
NIP. 19810609 200710 2005

**Pembimbing II**



Kartika M. V. S.T.T., M.E.,  
NIP. 19930421 201903 2028

## PENGESAHAN

Skripsi Saudari : Sahrul Amar Saksena  
NIM : 1505036048  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang (Studi Kasus Pada Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang).

Telah dimunaqsyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal:

**2 Juni 2022**

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 dalam Ilmu Akuntansi Syariah tahun akademik 2022/2023

Semarang, 2 Juni 2022

**Ketua Sidang**

**Drs. H. Hasyim Syarbani, MM.**  
NIP. 19570913 198203 1 002

**Sekretaris Sidang**

**Kartika M.V, S.T.T., M.E.**  
NIP. 19930421 201903 2 028

**Penguji Utama I**

**Muyassarrah, M.Si.**  
NIP. 19710429 2016012 901

**Penguji Utama II**

**Naili Sa'adah, SE., M.Si AK.**  
NIP. 19880331 201903 2012

**Pembimbing I**

**Heny Yuningrum, SE., M.Si.**  
NIP. 19810609 200710 2005



**Pembimbing II**

**Kartika M.V, S.T.T., M.E.**  
NIP. 19930421 201903 2028

## MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهٗمَّ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا  
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

**Artinya :** “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (Q.S. Ali Imran; 159)

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada diri saya karena tiada daya upaya dan nikmat melainkan berkat kebesaran-Nya. Sholawat salam saya haturkan kepada junjungan baginda Nabi agung Muhammad SAW yang saya harapkan syafaatnya dihari akhir kelak. Dengan segala ketulusan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan nikmat yang luar biasa tak terhitung, memberi kesulitan agar diri ini ingat dan lebih mendekatkan diri, memberi kemudahan agar diri ini semakin bersyukur dalam melewati segala proses dalam skripsi ini..
2. Kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang senantiasa dijadikan sebagai tauladan sehingga mampu menjadikan penulis tidak menyerah dalam melewati rintangan sehingga skripsi ini bisa selesai.
3. Kepada Ibu serta Bapakku terkasih, yang tak pernah lelah memberikan do'a dan restu untukku.
4. Kepada teman-teman 'Si Paling Nongki', yang telah memberikan tempat, fasilitas, dan dukungan hingga selesainya skripsi ini.
5. Kepada teman-teman twitter, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan tanpa henti selama ini.
6. Kepada guru-guru saya, yang tanpa henti memberikan doa dan kasih sayangnya
7. Segenap sahabat Poker Remi 2015 yang selalu memberikan motivasi.
8. Kepada Lilis Sugiarti, yang telah membantu demi selesainya skripsi ini.

## DEKLARASI

### DEKLARASI

Dengan dilandasi kejujuran serta tanggung jawab, penulis menerangkan bahwa skripsi ini tidak memuat materi yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Serta skripsi ini tidak memuat pikiran-pikiran orang lain, terkecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 21 April 2022

Deklarator



Sahrul Amar Saksena

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi merupakan alih aksara atau alih huruf dari satu abjad ke abjad lainnya. Transliterasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu transliterasi Arab-latin yang merupakan penulisan huruf arab dengan disertai pelengkapannya.

Skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 158/1987 serta Nomor : 0543b/U/1987.

ا	A	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	ṣ	غ	gh
ج	J	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	Kh	ك	k
د	D	ل	l
ذ	Ẓ	م	m
ر	R	ن	n
ز	Z	و	w
س	S	ه	h
ش	Sy	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

### Bacaan madd:

ā = a panjang

i> = i panjang

ii> ū = u panjang

### Bacaan diftong:

au = أو

ai = أي

iy = إي

## ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan instrumen penting dalam kinerja bank-bank syariah untuk mempertahankan nasabah yang ada dan demi menarik nasabah baru. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka nasabah akan tertarik dan memutuskan untuk menabung di bank syariah. Selain faktor kualitas pelayanan, terdapat juga permasalahan dalam hal bagi hasil. Bagi hasil ialah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal dan pengelola. Dengan adanya sistem bagi hasil yang tinggi, menjadi alternatif tersendiri bagi para nasabah untuk menipkan dana/tabungannya di bank syariah dibandingkan bank konvensional. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *SPSS Statistik 16.0* untuk mengetahui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. (2) Bagi hasil mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. (3) Kualitas pelayanan dan Bagi hasil secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

**Kata Kunci :** *Kualitas pelayanan, Bagi Hasil, Kepuasan Nasabah Tabungan*



## KATA PENGANTAR

Segala rahmat & syukur tak lupa penulis haturkan pada Allah SWT yang senantiasa mengasihi hambanya serta melimpahkan segala rahmat maupun hidayah utamanya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan karya sebagai pemenuh syarat mendapatkan gelar sarjana strata I. Shalawat *ma'assalam* tak lupa senantiasa tercurahkan pada baginda Nabi Muhammad SAW.

Ucapan terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya peneliti sampaikan kepada segala pihak yang telah memperlancar penulisan skripsi ini, terkhusus :

1. Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo
2. Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag., selaku Dekan FEBI UIN Walisongo Semarang
3. Heny Yuningrum, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Prof. Dr. H. Musahadi, M.Ag., selaku Wali Dosen saya
5. Pembimbingku terkasih yang sangat baik hati serta senantiasa mendengar keluh kesah saya hingga bait ini tersusun menjadi Skripsi yaitu Ibu Heny Yuningrum, S.E., M.Si., serta Ibu Kartika Marella Vanni, S.T.T., M.E.,
6. Bapak dan Ibu dosen, serta Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang senantiasa membantu.

Semarang, 21 April 2022

Peneliti,

**Sahrul Amar Saksena**  
**NIM. 1505036048**

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
DEKLARASI.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	v
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Bank Syariah .....	12
2.2 Kepuasan Nasabah.....	15
2.2.1 Pengertian.....	15
2.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah.....	18
2.3 Kualitas Pelayanan .....	19
2.4 Bagi Hasil .....	24
2.4.1 Perbedaan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil .....	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	28
2.6 Kerangka Berfikir .....	30
2.7 Hipotesis.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis dan Sumber Penelitian.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Sumber Data.....	34
3.2 Populasi dan Sampel.....	35
3.2.1 Populasi.....	35
3.3 Metode dan Pengumpulan Data .....	37
3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran .....	37
3.4.1 Variabel Penelitian.....	37
3.4.2 Pengukuran.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	40
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	41
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	42

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 HASIL PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Gambaran Umum Penelitian .....	44
4.1.2 Karakteristik Responden .....	45
4.1.3 Pengujian Kualitas Data .....	48
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	49
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.1.6 Pengujian Hipotesis .....	55
4.2 Pembahasan Ouput Penelitian.....	58
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang .....	58
4.2.2 Pengaruh Bagi Hasil ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang.....	59

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran .....	61

### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Perkembangan BUS, UUS, dan BPRS.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 2.2	Kerangka Berpikir.....	21
Tabel 3.1	Variabel & Pengukuran.....	28
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	36
Tabel 4.3	karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel.....	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Penelitian.....	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran 2 Data Hasil Penelitian.....	47
Lampiran 3 Hasil Uji Karakteristik Responden .....	47
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data.....	48
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
Lampiran 6 Analisis Linier Berganda.....	53
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API) untuk menghadirkan alternatif jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia.<sup>1</sup> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang bank umum dibolehkan menjalankan dual banking sistem, yaitu beroperasi secara konvensional dan syariah sekaligus sepanjang penatausahaan dan pengelolaan itu dilakukan secara terpisah. Dalam operasionalnya, bank umum tersebut membentuk cabang syariah dan unit usaha syariah di kantor pusatnya walaupun ketentuan yang ada saat ini telah memberikan peluang untuk pengembangan bank syariah di Indonesia.<sup>2</sup>

Bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya pada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, di mana kegiatan usahanya dijalankan berdasarkan prinsip Syariah dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>3</sup> Pada tahun 2016 sampai tahun 2018 perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini bisa dilihat dari adanya 13 Bank Umum Syariah, 21 Unit Usaha Syariah, dan 168 Bank Perkreditan Rakyat Syariah.<sup>4</sup>

Bank syariah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka. Hal itu ditunjukkan dengan pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia sejak disahkannya Undang-Undang Perbankan No.7 Tahun 1992 sebagaimana telah

---

<sup>1</sup> <http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Cotents/Default.aspx>

<sup>2</sup> Sutedi Andrian, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Edisi Pertama, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009).

<sup>3</sup> Rizal Yahya, *Akuntansi Perbankan Syariah : Teori dan Praktek Kotemporer Berdasarkan PAPS I 2013*. Edisi 2, (Jakarta: Salemba Empat, 2014).

<sup>4</sup> <http://www.ojk.go.id/id/idkanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah>

diubah Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan Syariah dimana bank memiliki peluang besar dalam mengembangkan industri perbankan syariah. Lahirnya bank syariah yang dalam praktiknya menerapkan prinsip bagi hasil menjadi alternatif tersendiri para nasabah yang tidak ingin terjerat dalam sistem bunga atau riba pada bank konvensional.

Di dalam sejarah perekonomian kaum muslimin, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah. Fungsi-fungsi bank telah dikenal sejak jaman Rasulullah SAW. Fungsi-fungsi tersebut adalah menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang.<sup>5</sup>

Pada perkembangan selanjutnya di era 70-an, usaha-usaha untuk mendirikan bank Islam mulai menyebar ke banyak Negara. Beberapa Negara seperti Pakistan, Iran, dan Sudan, bahkan mengubah seluruh sistem keuangan di negara itu menjadi sistem nirbunga, sehingga semua lembaga keuangan di Negara tersebut beroperasi tanpa menggunakan bunga. Di negara Islam lainnya seperti Malaysia dan Indonesia, bank nirbunga beroperasi berdampingan dengan bank-bank konvensional. Kini, perbankan syariah telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak negara, bahkan ke negara-negara Barat. The Islamic Bank International of Denmark tercatat sebagai bank syariah pertama yang beroperasi di Eropa, yakni pada tahun 1983 di Denmark. Kini, bank-bank besar dari Negara-negara Barat seperti Citibank, ANZ Bank, Chase Manhattan Bank, dan Jardine Fleming telah pula membuka Islamic window agar dapat memberikan jasa-jasa perbankan yang sesuai dengan syariat Islam.<sup>6</sup>

Bank syariah adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang mana kegiatan usahanya di jalankan berdasarkan prinsip syariah dalam

---

<sup>5</sup> Siti Masrohatin, *Sistem Perbankan dan Persoalan Riba Dalam Islam; Menuju Sistem Perbankan Bebas Riba*. Al-Mashraf Vol.2, No 1 Oktober 2015. Hal. 17

<sup>6</sup> [Pesonawafia.wordpress.com](http://Pesonawafia.wordpress.com)

rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.<sup>7</sup> Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan. Dengan menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi, perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.<sup>8</sup>

Perbankan Syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan prinsip Syariah. Pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam menerapkan sistem bunga atau yang biasa dikenal dengan sebutan riba. Hal ini sesuai dalam fatwa MUI Nomor 1 Tahun 2004 tentang bunga yang pada intinya sistem bunga bank hukumnya haram karena terdapat unsur riba. Sehingga bank syariah kemudian menerapkan sistem bagi hasil. Dasar dalil dari sistem bagi hasil di bank syariah adalah larangan riba yang terdapat dalam Al-Qur'an (Q.S. Al-Baqarah 2:275-276) :<sup>9</sup>

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ

ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ

مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ

يَمْحَقُ اللَّهُ الرِّبَا وَيُزِيهِ الصَّدَقَاتِ (٢٧٥) أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

<sup>7</sup> Adrian Sutedi. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Edisi Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009. Hal. 41.

<sup>8</sup> [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)

<sup>9</sup> Novita Erliana Sari. dkk, *Penerapan Prinsip Bagi Hasil Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun*, *JURNAL PROMOSI: Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, *Jurnal e-ISSN 2442-9449 Vo.5. No.2 (2017)*. Hal. 60-67.



(٢٧٦) وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كَفَّارِثِيمِ

*“orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba). Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (275). Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa. (Q.S. Al-Baqarah: 275-276).<sup>10</sup>*

Dalil Al-Qur'an di atas menjadi pedoman atau prinsip bank syariah tidak menggunakan bunga (riba) dalam transaksinya seperti yang diterapkan oleh bank konvensional. Larangan Allah SWT bagi kaum muslim untuk tidak memakan atau mengambil riba dalam praktek jual beli sudah cukup jelas. Hal ini sepatutnya harus menjadi patokan bagi kaum muslim untuk menghindari riba dan sebaliknya mengamalkan prinsip sedekah dalam semua praktek perekonomian demi terwujudnya kemaslahatan bersama.

Secara filosofis, bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia islam dewasa ini. Belakangan ini, para pakar ekonomi muslim telah mencurahkan perhatian besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika islam. Hal ini dilakukan

---

<sup>10</sup> <http://www.tafsir.web.id>

dalam upaya membangun model teori yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi, dan distribusi pendapatan.<sup>11</sup> Berikut ini adalah data jumlah perkembangan bank syariah di Indonesia pada tahun 2018:

**Tabel 1.1**  
**Total BUS, UUS, dan BPRS di Indonesia**

BUS/UUS/BPRS	Jumlah		Total Aset (Miliar Rupiah)
	Bank	Kantor	
BUS	13	1.822	292.289
UUS	21	348	131.656
BPRS	168	458	-
Total	202	2.628	432.944

Sumber : Data dan Statistik OJK, April 2018<sup>12</sup>

Pada tabel di atas tercatat bahwa total aset pada bulan April mencapai 432.944 miliar rupiah. Persaingan dalam bisnis perbankan syariah juga semakin ketat. Peningkatan aset membuktikan semakin meningkatnya pengguna jasa perbankan syariah di Indonesia.

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Market Share Perbankan Syariah tahun 2014-2016**

Kuartal	2014	2015	2016
I	4,88%	4,68%	4,87%
II	4,86%	4,65%	4,85%
III	4,79%	4,63%	5,17%
IV	4,88%	4,87%	5,20%

Sumber: Data yang diolah dari Laporan Triwulan OJK ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)).

Di Indonesia khususnya, bank syariah memiliki beberapa masalah dalam perkembangannya saat ini. Pemahaman masyarakat terkait perbankan syariah belum memadai. Hal ini dapat dilihat dari tabel 1. 2. Perkembangan maket share

<sup>11</sup> Azaubin, *Pengaruh Pembiayaan Jual Beli, Pembiayaan Bagi Hasil, Non Performing Financing (NPF), Financing to Deposit Ratio (FDR), dan Inflasi Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah di Indonesia. Tesis (dipublikasikan)*. Semarang: Universitas Isalm Sultan Agung. 2016. Hal. 4

<sup>12</sup> <http://www.ojk.go.id>

perbankan syariah pada kuartal I 2014 sampai kuartal II 2016 stagnan pada 4,8% dan pada kuartal III 2016 baru mencapai angka diatas 5%.<sup>13</sup> Peningkatan jumlah nasabah bank syariah harus diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan bank syariah dalam melayani nasabahnya.

Bank syariah perlu meningkatkan kualitas layanan yang baik agar dapat bersaing dengan bank konvensional karena semakin baik kualitas layanan yang diberikan bank syariah maka nasabah akan merasa puas. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Artinya, kualitas pelayanan yang baik menyebabkan tingkat kepuasan meningkat, sebaliknya kualitas pelayanan yang buruk mengakibatkan kepuasan nasabah juga semakin rendah. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Selain dari kedua permasalahan tersebut terdapat juga permasalahan dalam hal pembagian bagi hasil produk tabungan yang dirasakan oleh nasabah. Nasabah dipengaruhi oleh tingkat keuntungan atau manfaat yang akan diperolehnya dari produk tabungan tersebut.<sup>14</sup> Nasabah cenderung akan memilih pembagian bagi hasil yang lebih besar oleh bank-bank syariah yang namanya sudah membooming dan memiliki nasabah yang banyak.

Bagi hasil merupakan perjanjian yang dibuat antara pihak pertama dengan pihak kedua berdasarkan untung/rugi, bagi hasil berdasarkan keuntungan yang diperoleh, sedangkan risiko dari usaha juga akan ditanggung bersama oleh kedua belah pihak dan penerimaan keuntungan adalah halal.<sup>15</sup> Sedangkan bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian usaha antara pemilik modal (shahibul maal) dan pengelola (mudharib).<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Ibid, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

<sup>14</sup> Raihanah Daulay. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil terhadap Keputusan Menabung Nasabah pada Bank Mandiri Syariah di kota Medan. Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis 2014, Hal. 10*

<sup>15</sup> Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 2010, Hal. 11.

<sup>16</sup> Muhammad Syrafi'I Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*, Cetakan Pertama. Jakarta: Gema Insani Press, 2001, Hal. 22

Melalui sistem bagi hasil maka akan ada pembagian resiko. Resiko yang timbul dari aktivitas keuangan tidak hanya ditanggung pengelola tetapi juga diterima oleh pemilik modal. Kedua belah pihak harus saling berbagi resiko secara adil dan proporsional sesuai kesepakatan bersama. Berdasarkan prinsip kehati-hatian bank, maka sebagai pengelola akan mengembangkan dana yang terkumpul dari nasabah untuk usaha-usaha yang baik secara profesional. Hal ini akan mendorong nasabah untuk menggunakan produk perbankan syariah. Berdasarkan penelitian terdahulu, mengindikasikan adanya research gap dari bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung di bank syariah yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 3**  
**Research Gap Penelitian Raihanah Daulay**

<b>Judul</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Peneliti</b>
Pengaruh Bagi hasil Terhadap Kepuasan Nasabah	Bagi hasil berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Perdana
	Bagi hasil berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah	Evi Natalia

Sumber: dikumpulkan dari berbagai data<sup>17</sup>

Bagi hasil terhadap kepuasan nasabah yang telah diteliti oleh Perdana berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Natalia di mana menunjukkan bagi hasil berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memberikan jawaban pada kategori adil sebesar 67%, ragu-ragu 21%, dan kurang adil sebesar 12%. Hal ini dikarenakan tingkat

<sup>17</sup> Raihanah Daulay. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah pada Bank Syariah di kota Medan*. Jurnal Vol. 12, No 1 (2012), Hal. 4.

bagi hasil yang berbeda jumlahnya setiap bulannya dan kurangnya pengetahuan nasabah mengenai mekanisme perhitungan bagi hasil. Hal ini mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan produk perbankan syariah, apabila semakin adil tingkat bagi hasil, maka keputusan nasabah menggunakan produk perbankan syariah akan semakin meningkat.<sup>18</sup>

Dengan tumbuhnya bank syariah yang maju pesat, tidak dapat dielakan lagi persaingan yang akan terjadi antara bank syariah yang satu dengan yang lainnya bahkan dengan para pesaing dalam konteks lembaga keuangan non bank. Oleh karena itu, masing-masing bank syariah tentunya tidak ingin kalah dibandingkan dengan para pesaingnya, misalnya dengan lembaga keuangan non bank seperti pegadaian syariah, leasing syariah, modal ventura syariah bahkan bersaing dengan bank-bank konvensional yang sudah ada sejak lama.

Kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.<sup>19</sup>

Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar perusahaan dalam hal ini bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Pengetahuan tentang persepsi nasabah akan membantu bank syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah menjadi puas dan dapat meningkatkan dana pihak ketiga pada Bank Syariah. Begitupun di Bank Syariah Indonesia, dimana kepuasan nasabah yang mempercayakan dananya di tabung menjadi hal yang utama. Namun apakah kualitas jasa atau pelayanannya dan bagi hasil yang diberikan sama dengan bank syariah lainnya. Belum tentu, karena tingkat kenyamanan tinggi pun belum menjamin kepuasan serta kepercayaan nasabah dalam mempercayai bank dalam pengelolaan dana maupun margin bagi hasilnya.

---

<sup>18</sup> [www.ekbis.sindonews.com](http://www.ekbis.sindonews.com)

<sup>19</sup> Dwi Aryan, dan Febrina Rosinta. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Jurnal Bisnis dan Birokrasi. 2011. Hal. 114.*

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Semarang karena Bank Syariah Indonesia merupakan lembaga yang belakangan ini melakukan aksi korporasi antar bank syariah yang dimiliki Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya bank milik BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia. Penggabungan ini tentu diharapkan mampu menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut dan harus diukur seberapa berpengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Indonesia.

Oleh sebab itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian ini untuk mengetahui fakta mengenai seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menabung di bank syariah Indonesia cabang kota Semarang. Selain itu adanya perbedaan penelitian terdahulu sehingga peneliti ingin menguji kembali faktor tersebut dengan objek penelitian yang berbeda dari sebelumnya. Dan juga peneliti ingin memberikan informasi bahwa faktor kualitas pelayanan dan bagi hasil dapat meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia sehingga bank syariah dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dan bagi hasil yang diberikan kepada nasabah agar mau menitipkan dananya di Bank Syariah Indonesia sehingga mampu menaikkan market share perbankan syariah. Berdasarkan uraian tersebut, maka topik ini menjadi menarik untuk dibahas. Dengan demikian maka peneliti akan membahasnya lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang?

2. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang.
3. Guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **1. Manfaat Praktis**

- a. Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan pihak bank dalam mengambil kebijakan bank, khususnya dalam bidang pemasaran produk-produk bank syariah agar bisa semakin menambah nasabah.
- b. Praktisi perbankan syariah, memberikan pengetahuan pengembangan manajemen pemasaran perbankan syariah.

#### **2. Manfaat Teoritis**

- a. Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya ekonomi islam dalam bidang perbankan syariah.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan yang nanti bisa digunakan sebagai acuan ataupun referensi untuk penelitian sejenis sebagai pengembangan ilmu ekonomi islam.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN :**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II KAJIAN PUSTAKA :**

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori umum yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian. Pembahasan ini meliputi : peneliti terdahulu, kerangka teoritis, dan hipotesis.

#### **BAB III METODE PENELITIAN :**

Pada bab ini dijelaskan mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan. Uraian yang digunakan meliputi metode penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan sampel, metode penarikan kuisioner, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN :**

Pada bab ini diuraikan tentang analisis data, dan pembahasan atas pengolahan data.

#### **BAB V PENUTUP :**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian, keterbatasan penelitian, dan juga saran-saran.



## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Bank Syariah**

Bank berasal dari bahasa Itali yaitu *banco* yang berarti bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi bank pada awal perkembangan perbankan di Indonesia. Perbankan diartikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting sebagai perantara keuangan di dalam perekonomian suatu negara. Selain sebagai tempat penyimpanan deposito, tabungan, giro dan sebagai tempat peminjaman dana, saat ini bank menjadi sebuah lembaga tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat hampir diseluruh dunia.<sup>20</sup>

Bank islam atau selanjutnya disebut bank syariah adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW atau dengan kata lain, bank Syariah adalah Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya lalu lintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan ndengan prinsip Syariah islam.<sup>21</sup> Prinsip dasar perbankan Syariah adalah UU nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah, yaitu prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan Syariah berdasarkan fatwa dari Lembaga yang memiliki kewenangan dalam bidang Syariah.<sup>22</sup>

Upaya mendorong pengembangan bank syariah dilaksanakan dengan memperhatikan bahwa sebagian masyarakat muslim Indonesia saat ini menantikan suatu sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya untuk mengakomodasi

---

<sup>20</sup> Agus Marimin, Abdul Haris Romdhoni, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* – Vol 01, No. 02, Juli 2015, 76-77

<sup>21</sup> Zulkifli Rusby, *Manajemen Perbankan Syariah*, Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam, 2017, Hlm 01.

<sup>22</sup> Muhammad Nadrattuzaman, *Produk Keuangan Islam di Indonesia dan Malaysia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002, Hlm 9-10.

kebutuhan mereka terhadap pelayanan jasa perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah. Pengembangan perbankan syariah juga ditujukan untuk mobilisasi dana masyarakat yang selama ini belum terlayani oleh sistem perbankan konvensional. Selain itu, sejalan dengan upaya-upaya restrukturisasi perbankan, pengembangan bank syariah merupakan suatu alternatif sistem pelayanan jasa bank dengan berbagai kelebihan yang dimilikinya.

Dengan diberlakukannya undang-undang no 10 tahun 1998, perbankan syariah telah mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk menyelenggarakan kegiatan usaha, termasuk pemberian kesempatan kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang yang khusus melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah. Pemberian kesempatan pembukaan kantor cabang syariah ini adalah sebagai upaya meningkatkan jaringan perbankan syariah yang tentunya akan dilakukan bersamaan dengan upaya pemberdayaan perbankan syariah. Upaya pasar uang antar bank syariah, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan kinerja bank syariah, yang pada intinya akan menunjang pembentukan landasan perekonomian rakyat yang lebih kuat dan tangguh.<sup>23</sup>

Pada dasarnya aktivitas bank islam tidak jauh berbeda dengan aktivitas bank-bank yang telah ada. Perbedaannya selain terletak pada orientasi konsep juga terletak pada konsep dasar operasionalnya yang berdasarkan ketentuan-ketentuan dalam islam. Prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah akan mendorong investor untuk menanamkan uang mereka di dalam bank. Kongsu dalam bank ini akan menanggung untung dan rugi Bersama, yang berbeda dengan sistem bank konvensional di mana kerugian hanya akan ditanggung oleh peminjam sedangkan pemberi pinjaman akan selalu mendapatkan keuntungan.

Berbeda dengan yang ada pada bank konvensional, berbagai produk simpanan pada bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Giro *Wadi'ah* (titipan murni) yaitu simpanan yang digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Setiap

---

<sup>23</sup> Tuti Hastuti, *Kualitas Pelayanan dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Menyimpan Pada Bank Syariah*, Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Volume 2, Nomor 1, FE Universitas Widyagama Malang: April 2013, hal. 60.

- mengambil, nasabah berhak mendapatkan bonus dari keuntungan pemanfaatan dana giro oleh bank.
- b. Tabungan *Mudharabah*, yaitu dana yang disimpan nasabah dikelola oleh bank, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan bersama.
  - c. Deposito Investasi *Mudharabah*, yaitu simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpanan dengan bank bersangkutan, dengan menerapkan sistem bagi hasil keuntungan.
  - d. Tabungan Qurban, yaitu simpanan pihak ketiga yang dikumpulkan untuk ibadah qurban dengan penarikan yang dilakukan pada saat nasabah akan melakukan qurban atau pada saat tertentu yang disepakati bersama. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil *Al-Mudharabah*.
  - e. Tabungan haji *Mudharabah*, yaitu simpanan pihak ketiga yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan melakukan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai yang diperjanjikan. Simpanan ini merupakan imbalan dengan sistem bagi hasil *Al-Mudharabah*.<sup>24</sup>

Disamping produk pembiayaan dan simpanan, bank syariah dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan lainnya kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa perbankan tersebut antara lain:

- a. *Al-wakalah (Deputsyhip)*, adalah akad perwalian antara dua pihak, di mana pihak pertama mewakilkan suatu urusan kepada pihak kedua untuk bertindak atas nama pihak pertama. Biasanya *wakalah* ditetapkan dalam penerbitan *Letter of Credit (L/C)* atau penerusan permintaan akan barang dalam negeri dari bank di luar negeri (*L/C eksport*).
- b. *Kafalah (Guaranty)*, menurut Mazhab Maliki, Syafi'I dan Hambali, *Kafalah* adalah menjadikan seorang (penjamin) ikut bertanggungjawab

---

<sup>24</sup> Ibid, Tuti Hastuti, hal. 62.

atas tanggungjawab seseorang dalam pelunasan atau pembayaran utang. Aplikasi dalam dunia perbankan adalah penerbitan garansi bank (*bank guaranty*).

- c. *Hawalah (Transfer Service)*, adalah pemindahan atau piutang suatu pihak kepada pihak lain. Dalam hal ini ada tiga pihak, yaitu pihak yang berhutang, pihak yang memberi hutang, dan pihak yang menerima pemindahan.
- d. *Jualah*, adalah suatu kontrak di mana pihak pertama menjanjikan imbalan tertentu kepada pihak kedua atas pelaksanaan suatu tugas atau pelayanan yang dilakukan oleh pihak kedua untuk kepentingan pihak pertama. Seperti pengembalian *fee* dari nasabah akibat dari pelayanan yang telah diberikan oleh bank.
- e. *Rahn*, adalah menahan harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, barang yang ditahan tersebut harus memiliki nilai ekonomis.
- f. *Al-Qardha (Soft and Benevolent Loan)*, adalah pembelian hanya kepada orang lain yang dapat ditagih kembali atau dengan kata lain meminjamkan atau mengharapkan imbalan.
- g. *Sharf*, adalah transaksi pertukaran antara uang dengan uang, maksudnya adalah pertukaran valuta asing, dimana mata uang asing ditukarkan dengan mata uang domestik atau mata uang lainnya.<sup>25</sup>

## 2.2 Kepuasan Nasabah

### 2.2.1 Pengertian

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi

---

<sup>25</sup> Ibid, Tuti Hastuti, hal. 62-63.

harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Menurut Lovelock dan Wirtz, Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi. Sedangkan Menurut Kotler & Armstrong nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.<sup>26</sup>

Salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya lebih besar (minimal sama) dari pada harapannya, maka pelanggan akan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil dari pada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Keupuasan nasabah merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima

---

<sup>26</sup> [www.kumpulanpengertian.com](http://www.kumpulanpengertian.com)

dengan apa yang diharapkan.<sup>27</sup> Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan merasa puas, tetapi sebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka pelanggan akan merasa tidak puas. seorang pelanggan yang yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* (nilai) dari produsen atau penyedia jasa. Nilai ini bias berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika pelanggan mengatakan bahwa nilai adalah produk yang yang berkualitas, maka kepuasan akan terjadi kalua pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas.<sup>28</sup> Setiap keluhan adalah jika ditangani dengan baik Tax dan Brown menemukan bahwa perusahaan yang mendorong pelanggan yang kecewa untuk menyampaikan keluhan dan juga memberdayakan karyawan memperbaiki keadaan tersebut langsung di tempat, memperoleh pendapatan yang lebih memiliki pendekatan yang sistematis untuk mengatasi kegagalan lainnya.<sup>29</sup>

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank maka nasabah tersebut akan:

- a. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah yang bersangkutan.
- b. Mengulangi kembali pembelian produknya artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa ang ditawarkan secara berulang-ulang.

---

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset, 2010, hal. 83-85

<sup>28</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: ALFABETA, 2012, hal. 110

<sup>29</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Diterjemahkan dari "Marketing Manajemen" Oleh Benyamin Molan, Jakarta: Indeks, 2005, halo. 127

c. membeli lagi produk lain dalam bank yang sama. Dalam hal ini nasabah akan memperoleh pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

d. memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.<sup>30</sup>

### **2.2.2 Dimensi Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

a. Nilai pelanggan antara lain:

- 1) Menerima atas keluhan pelanggan.
- 2) Tanggap atas keluhan pelanggan.
- 3) Memiliki banyak jenis pelayanan.
- 4) Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.

b. Respon pelanggan antara lain :

- 1) Tetap setia lebih lama.
- 2) Membeli lebih banyak ketika perusahaan memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang ada.
- 3) Membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dengan produk-produknya.
- 4) Memberi perhatian yang lebih sedikit kepada merek-merek dan iklan- iklan pesaing serta kurang peka terhadap harga.
- 5) Menawarkan gagasan jasa atau produk kepada perusahaan.

c. Persepsi pelanggan antara lain :

1. Pelanggan merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan.

---

<sup>30</sup> Ibid, Philip Kotler, hal. 162.

2. Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut.
3. Memberikan saran untuk keluhan pelanggan baik melalui kotak saran atau e-mail.

### **2.3 Kualitas Pelayanan**

Menurut American *Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditemukan atau bersifat laten, atau dengan kata lain kualitas suatu produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Dari definisi tersebut kualitas terpusat pada nasabah, bisa dikatakan bahwa bank telah menghantarkan kualitas ketika produk atau jasanya memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Bank yang bisa memuaskan sebagian besar kebutuhan nasabahnya sepanjang waktu disebut bank yang berkualitas. Pasuraman mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan yaitu perbandingan terhadap keterhandalan (*excellence*) dalam *service encounter* yang dilakukan oleh konsumen.

Pada prinsipnya kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas menurut ISO 9000, adalah “degree to which a set of inherent characteristics fulfills requirements” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang bersatu padu dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah “need or expectation that is stated, generally implied or obligatory” (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.



Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas memberi dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.<sup>31</sup> Pelayanan di sini adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dimana pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Oleh karena itu, setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan syariah.

Demikian halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.<sup>32</sup> Dari hal tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan adalah tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi.<sup>33</sup>

Konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Q.S. Ali Imran: 159, yang berbunyi :

---

<sup>31</sup> Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabet, 2015, hal 55.

<sup>32</sup> Adistiary Prayoga, *Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam. Penjabaran Prinsip CARTER*. <https://adistiaryprayoga.wordpress.com/2012/11/29/kualitas-jasa-berdasarkan-perspektifislam-penjabaran-prinsip-carter/> 15 Maret 2016.

<sup>33</sup> Fady Tjptono, *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Jogjakarta: Bayumedia Publishing, 2005, hal. 66

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا  
 مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ  
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. (Q.S. Ali Imran; 159)<sup>34</sup>

Salah satu studi mengenai dimensi dari kualitas pelayanan adalah hasil kajian dari Gronroos, seorang pakar dari Swedia. Menurutnya, ada 3 dimensi kualitas pelayanan. Pertama adalah *technical quality*, yaitu yang berhubungan dengan *outcome* suatu pelayanan. Kedua adalah *functional quality* yang lebih banyak berhubungan dengan proses *delivery* atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Ketiga adalah *image* atau reputasi dari produsen yang menyediakan jasa.<sup>35</sup> Untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

#### 1. Berwujud (*tangibles*)

*Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

#### 2. Keandalan (*reliability*)

*Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang

<sup>34</sup> Ibid, Mahmud Yunus, *terjemah Al-Qur'an Al-Karim*, hal. 15.

<sup>35</sup> Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia, 2002, hal 57.

tinggi. Setiap konsumen memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap produk yang digunakannya dan akan sangat kritis apabila produk yang digunakannya tersebut ternyata tidak sesuai dengan ekspektasi awal konsumen, oleh karena itu setiap perusahaan dituntut untuk dapat menjaga pelayanan yang diberikan dan terus meningkatkan pelayanannya.

### 3. Ketanggapan (*responsiveness*)

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Setiap saat prosedur tetap yang harus dijalankan untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen tidak selalu berjalan dengan baik, dan ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen maka akan timbul komplain atau protes konsumen terhadap pelayanan tersebut. Sehingga diperlukan sikap tanggap terhadap setiap komplain yang dilakukan konsumen terhadap pelayanan diterima, jika sikap *responsiveness* tersebut dilaksanakan dengan baik dapat menimbulkan terhadap perusahaan.

### 4. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

*Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan. Agar *assurance* bisa dengan terlaksana dengan baik terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

### 5. Empati (*empathy*)

*Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Rizqa Ramadhani Tyas dan Ari Setiawan, *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang, Volume 3 Nomor 2, Desember 2012, Hal. 284-285*

Kelima variabel di atas merupakan pelayanan yang diharapkan. Selain itu promosi dari mulut ke mulut, kebutuhan perseorangan dan pengalaman masa lalu akan mempengaruhi level jasa yang diharapkan. Jadi dari beberapa pendapat yang ada di atas dapat disimpulkan bahwa parameter kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu bank diantaranya:

a. Perilaku Petugas:

1. Etika/sopan santun yang baik melayani nasabah
2. Teller-teller yang terdidik sehingga dalam melayani nasabah lebih cepat, efisien dan menarik.
3. Informasi yang diberikan karyawan bank jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah.
4. Setiap kata dan janji karyawan bank dapat dipercaya.
5. Memberikan rasa aman pada nasabah.

b. Fasilitas Fisik

1. Adanya ATM sehingga nasabah mudah melakukan transaksi pembayaran.
2. Mengadakan perbaikan pelayanan terhadap produk-produk bank.
3. Memiliki peralatan gedung dan kantor yang representative
4. Bank menyediakan minuman, permen secara cuma-cuma untuk nasabah yang datang dan TV yang berdekatan dengan ruang tunggu.
5. Adanya tempat parkir yang memungkinkan.

c. Sarana Pendukung:

1. Reputasi yang baik
2. Menciptakan dan mengubah layout (ruang pelayanan) sedemikian rupa, sehingga memberikan perasaan nyaman bagi nasabah yang datang.
3. Lokasi kantor yang strategis sehingga mudah dijangkau oleh nasabah.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Ibid, Tuti Hastuti, hal. 65-66.

## 2.4 Bagi Hasil

Bagi hasil menurut terminologi asing (bahasa Inggris) dikenal dengan *profit sharing*. Profit dalam kamus ekonomi diartikan pembagian laba. Secara definisi *profit sharing* adalah beberapa bagian dari laba pada pegawai dari suatu perusahaan.<sup>38</sup> Menurut Antonio, bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shohibul mal*) dan pengelola (*mudhorib*).<sup>39</sup> Dengan demikian dari kedua pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa bagi hasil adalah suatu sistem pengelolaan dana dalam pembagian hasil usaha antara pihak bank dan pengelola dana sesuai perjanjian yang telah disepakati. Konsekuensi dari kerjasama adalah memikul resiko, baik untung maupun rugi ketika menjalankan usaha. Maka kedua belah pihak harus menanggungnya bersama. Dasar hukum bagi hasil terdapat dalam Al-Qur'an surat Al-Muzzamil ayat 20 :

﴿ إِنَّ رَبَّكَ يَعْلَمُ أَنَّكَ تَقُومُ أَدْنَىٰ مِن ثُلُثِي الثَّيْلِ وَيَصِفُّهُ وَيُؤْتِيهِ مِمَّنَ الَّذِينَ مَعَكَ وَاللَّهُ يَقْدِرُ الثَّيْلَ وَالنَّهَارَ عَلِيمٌ أَن لَّنْ نُّحْصِيَهُ فَنَابَ عَلَيْكَ فَاقْرَأْ وَمَا يَنْسُرُ مِنَ الْقُرْءَانِ عَلِيمٌ أَن سَبَّحُونَ مِنكُمْ مَّرْجِيٌّ وَمَا آخِرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَلْتَمِعُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَمَا آخِرُونَ يَقْتُلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَاقْرَأْ وَمَا يَنْسُرُ مِنْهُ وَأَقِيمُوا الصَّلَاةَ وَآتُوا الزَّكَاةَ وَأَقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا وَمَا تُقَدِّمُوا لِأَنفُسِكُمْ مِن خَيْرٍ نُّحَدِّثُ بِهِ عِنْدَ اللَّهِ هُوَ خَيْرٌ وَأَعْظَمُ أَجْرًا وَأَسْتَغْفِرُوا لِلَّذِينَ يَسْتَفْتُونَكَ إِن لَّكَ عَفْوٌ رَّحِيمٌ ﴿٢٠﴾

<sup>38</sup> Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 20001, hal. 20

<sup>39</sup> Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001, hal. 90

“Dan dari orang-orang yang berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah SWT. (Q.S. Al-Muzammil: 20).

Ayat di atas menjelaskan tentang perjalanan manusia di muka bumi untuk mencari sebagian karunia Allah SWT yang diambil dari kata dasar *yadhribun*. Perluasan makna *yadhribun* merupakan implikasi dari keterkaitan mudharabah secara bahasa. Dalam sistem bagi hasil terdapat prinsip-prinsip untuk menjalankan aktivitasnya yaitu:

1. Prinsip Keadilan dan Kehati-hatian, tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antar bank dengan nasabah, kemudian bank sebagai pengelola akan mengembangkan dana yang terkumpul dari nasabah usaha-usaha yang baik secara professional.
2. Prinsip Kesederajatan, dimana menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank.
3. Prinsip Ketentraman, produk-produk bank syariah telah sesuai dengan prinsip dan kaidah muammalah islam, antara lain tidak adanya unsur riba serta penerapan zakat harta. Dengan demikian, nasabah akan merasakan ketentraman lahir maupun batin.<sup>40</sup>

Prinsip bagi hasil (*profit sharing*) merupakan karakteristik umum dan landasan dasar operasional bank Syariah secara keseluruhan. Secara umum prinsip bagi hasil yang paling banyak digunakan dalam perbankan syariah adalah akad utama yaitu *al-mudharabah* dan *al-musyarakah*. *Mudharabah* adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih dimana salah satu pihak menyediakan dana seluruhnya dan pihak lain menjadi pengelola dan apabila terjadi kerugian ditanggung oleh pihak yang mempunyai modal selama kerugian bukan kelalaian atau disengaja oleh pihak pengelola. *Musyarakah* adalah akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana sesuai kesepakatan. Keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai

---

<sup>40</sup> Ibid, Raihanah Dauly, hal. 9.

dengan kesepakatan yang ditentukan diawal perjanjian.<sup>41</sup> Melalui sistem bagi hasil maka akan ada pembagian resiko. Resiko yang timbul dalam aktivitas keuangan tidak hanya ditanggung pengelola tetapi juga diterima pemilik modal. Pengelola maupun pemilik modal harus saling berbagi resiko secara adil dan proporsional sesuai kesepakatan bersama.

#### 2.4.1 Perbedaan Sistem Bunga dan Sistem Bagi Hasil

Hal mendasar yang membedakan antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syari'ah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan nasabah kepada lembaga keuangan dan/atau yang diberikan lembaga keuangan kepada nasabah. Perbedaan sistem bunga dan sistem bagi hasil pada lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syari'ah terdapat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Perbedaan Bagi Hasil dan Suku Bunga Bagi Hasil**

Bunga Penentuan bagi hasil dibuat sewaktu-waktu perjanjian dengan berdasarkan kepada untung/rugi	Penentuan bunga dibuat sewaktu-waktu perjanjian tanpa berdasarkan kepada untung/rugi
Jumlah nisbah bagi hasil berdasarkan jumlah keuntungan yang telah dicapai	Jumlah persen berdasarkan jumlah uang (modal) yang ada
Bagi hasil tergantung pada hasil proyek, jika proyek tidak mendapat keuntungan atau mengalami kerugian, risikonya ditanggung kedua belah pihak	Pembayaran bunga tetap seperti perjanjian tanpa diambil pertimbangan apakah proyek yang dilaksanakan pihak kedua untung atau rugi
Jumlah pemberian hasil keuntungan meningkat sesuai dengan peningkatan keuntungan yang didapat	didapat Jumlah pembayaran bunga tidak meningkat walaupun jumlah keuntungan berlipat ganda
Penerimaan/pembagian keuntungan adalah halal	Pengambilan/pembayaran bunga adalah haram

<sup>41</sup> Ibid, Antonio, hal. 100

*Sumber: (Amir & Rumana)*

Bank islam dengan sistem bagi hasilnya sebagai alternatif pengganti dari sistem penerapan bunga ternyata dinilai telah berhasil menghindari dampak negatif pada penerapan bunga, seperti:

- a. Pembebanan pada nasabah berlebih-lebihan dengan beban bunga berbunga (*Compound Interest*) bagi nasabah yang tidak mampu membayar pada saat jatuh tempo.
- b. Timbulnya pemerasan (*Eksplorasi*) yang kuat terhadap yang lemah.
- c. Terjadinya konsentrasi kekuatan ekonomi di tangan kelompok elit, para banker dan pemilik modal.
- d. Kurangnya peluang bagi ekonomi lemah/bawah untuk mengembangkan potensi usahanya.

Selain mampu menghindari dari dampak negatif penerapan bunga, bank islam dengan sistem bagi hasil dinilai mampu mengalokasikan sumber dana dan sumber daya secara efisien. Kemampuan untuk mengalokasikan sumber secara efisien inilah merupakan modal utama untuk menghadapi persaingan pasar dan perolehan laba. Bank bank konvensional dalam pengoperasiannya selama ini menggunakan bunga, dimana menurut hukum islam bahwa membungakan uang itu hukumnya haram dan termasuk dalam kategori riba yaitu pengembalian tambahan baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam secara batil atau bertentangan dengan prinsip muamalat dalam islam. Tetapi di Indonesia ada beberapa pendapat tentang bunga bank, yaitu:

- a. Bunga bank itu haram, karena bunga itu diambil dari kelebihan uang nasabah oleh sebab itu harus ditinggalkan.
- b. Bunga bank itu adalah subhat, artinya tidak jelas halal atau haramnya sebab dalil yang mengharamkan itu tidak jelas atau tidak kuat dan dalil yang menghalkan tidak kuat. Orang islam yang menghadapi demikian maka harus ditinggalkan.



- c. Bunga bank itu boleh dilakukan tetapi hanya dalam keadaan darurat saja.
- d. Bunga bank itu tidak haram atau halal karena itu adalah konsekuensi dari suatu bisnis, karena lebih banyak manfaatnya dari pada kerugiannya. Dari pendapat tersebut di atas maka terdapat dua aliran, yaitu:
  - 1. Aliran Konservatif  
Yaitu aliran yang melarang berhubungan dengan bank, karena bunga bank yang termasuk dalam kategori haram. Subhat itu termasuk dalam kategori riba.
  - 2. Aliran Pragmatis  
Yaitu aliran yang menganggap bunga bank itu tidak haram atau halal karena merupakan konsekuensi dari suatu bisnis. Pada kenyataannya banyak umat islam di Indonesia yang menggunakan aliran konservatif dan mereka akan berhubungan dengan bank syariah apabila dalam keadaan tertentu atau darurat saja, misalnya naik haji.<sup>42</sup>

## **2.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan rujukan bagi peneliti agar posisi penelitian menjadi jelas arah dan tujuannya. Tujuan adanya penelitian terdahulu ialah sebagai bahan masukan untuk memperkuat penelitian pengaruh bagi hasil dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menabung pada bank syariah.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>42</sup> Ibid, Tuti Hastuti, hal. 61-62.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

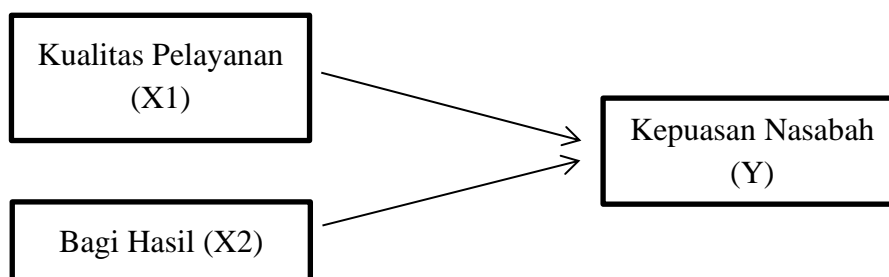
<b>No</b>	<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
1	Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gusti Ketut Gede Suasana	Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC di NISP di Denpasar.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2	Raihanah Daulay	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan.	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah.
3	Kasinem	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Sereho Lahat	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Konsumen.
4	Dwi Aryani dan Febrina Rosinta	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
5	Novita Sari dan Rohmawati Kusumaningtias	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bagi Hasil berpengaruh Positif signifikan terhadap Kepuasan

		Nasabah Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19	Nasabah
6	Shinta La Nina	Pengaruh Bagi Hasil dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Wilayah Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bagi hasil tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.
7	Sofiyanto, Aziz Fathoni, dan Andi Tri Haryono	Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Kredit Kepemilikan Rumah (Studi Empiris pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero Cabang Semarang).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi, tingkat suku bunga, dan kualitas pelayanan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

## 2.6 Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting. Untuk dapat mempengaruhi kepuasan nasabah untuk menggunakan jasa maka pihak perbankan syariah perlu menyusun suatu strategi yang tepat terpadu dan berkesinambungan, diantaranya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan bagi hasil. Kerangka berfikir dapat dijelaskan dengan gambar :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



## 2.7 Hipotesis

Hipotesis ialah sebuah dugaan sementara yang harus di uji kebenarannya dengan penelitian ilmiah. Pengujiannya sendiri dilakukan dengan membuat sebuah jawaban sementara untuk melakukan penyanggahan dan atau pembenaran dari sebuah permasalahan yang akan di telaah baik dari segi ukuran sampel besar maupun sampel kecil yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC Semarang

Kunci kemenangan bank dalam persaingan industry perbankan adalah kualitas pelayanannya dimana nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Yang menjadi indikator dalam kualitas pelayanan adalah bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphathy). Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan fungsi kedekatan antara harapan dan kinerja anggapan produk. Jika kinerja tidak memenuhi harapan konsumen kecewa. Perasaan ini menentukan apakah pelanggan akan membeli produk atau jasa kembali atau tidak. Kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah dalam memutuskan menggunakan bank syariah.

Dari riset yang telah dilakukan oleh Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gusti Ketut Gede Suasana memperoleh hasil bahwa kepuasan pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank OCBC di NISP di Denpasar. Dengan indikator karyawan dengan cepat menangani keluhan nasabah, mempunyai *online system* dengan akses cepat, serta keamanan dalam bertransaksi. Maka dari hasil penelitian tersebut, dapat dijadikan hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

H<sub>1</sub> = Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang

## **2. Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC Semarang**

Bagi hasil adalah suatu sistem pengolahan dana dalam perekonomian Islam yakni pembagian hasil usaha antara pemilik modal (*shahibul mal*) dan pengelola (*Mudharib*). Makin tinggi tingkat bagi hasil atau bertambah optimalnya bagi hasil serta makin jelas ketentuan dalam ketentuan pembagian hasil maka memperbesar kemungkinan nasabah semakin merasa puas menabung di bank syariah. Bagi Hasil secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan bank syariah karena nasabah yakin makin tinggi tingkat bagi hasil makin besar keuntungannya dan bank bisa mengoptimalkan bagi hasil untuk tidak merugikan nasabah. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari dan Rohmawati Kusumaningtias (2021) menunjukkan bahwa bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah. Dari hasil penelitian ini diperoleh hipotesis :

H<sub>2</sub> = Bagi Hasil mempunyai Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang.

## **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Nasabah Tabungan di BSI KC Semarang**

Kepekaan bank terhadap nasabah ditunjukkan dengan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank akan meningkatkan tingkat pengambilan keputusan nasabah untuk menabung di bank tersebut. Namun, selain kualitas pelayanan ada beberapa hal

penting lain yang harus diperhatikan bank adalah mengenai nisbah bagi hasil bank syariah. Bagi hasil menjadi salah satu strategi bank syariah untuk dapat menarik minat nasabah dalam menginvestasikan dananya di bank syariah. Bank yang mampu menawarkan nisbah lebih tinggi akan lebih diminati oleh nasabah. Nasabah akan lebih tertarik untuk menginvestasikan dananya di bank dengan bagi hasil tinggi dengan harapan return yang tinggi. Nasabah akan lebih senang terhadap bank yang peka terhadap kebutuhan nasabahnya.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Raihanah Daulay (2014) dengan hasil kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap keputusan menabung nasabah Bank Mandiri Syariah Medan. Maka dari hasil tersebut diperoleh hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

H<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil mempunyai pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis dan Sumber Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif tipe penelitian *survey*. Jenis penelitian ini menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Singarimbun dan Efendi dalam Suyatmin<sup>35</sup> mendefinisikan penelitian *survey* yaitu penelitian yang mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang menggambarkan suatu variabel dan kejadian yang sebenarnya serta apa adanya dengan memberikan atau menyebarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur kepada mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang menggunakan bank syariah.

##### **3.1.2 Sumber Data**

Penelitian ini mendapatkan sumber data dari data primer serta sekunder.

###### **1. Data Primer**

Data ini merupakan sumber yang didapat langsung dari yang diteliti.<sup>43</sup> Pada penelitian yang telah dilakukan, data primer ini berbentuk jawaban dari pernyataan-pernyataan yang tertuang pada kuesioner yang dibagikan kepada responden.

###### **2. Data Sekunder**

Data ini merupakan data yang didapat dari sumber yang tidak langsung diberikan ke peneliti.<sup>44</sup> Data sekunder bisa berbentuk output orang lain seperti dokumen yang sudah di publikasi, atau bisa juga dari jurnal, buku, karya ilmiah ataupun skripsi, dan

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research & Development)*, Bandung : ALFABETA, 2015, hal. 222.

<sup>44</sup> *Ibid*, hlm. 222.

instansi yang berkaitan dengan hal yang diteliti.

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Menurut bungin, populasi berarti kelengkapan objek penelitian yang bisa berupa manusia, hewan, udara, peristiwa, tumbuhan, sikap hidup, serta lainnya.<sup>45</sup> Untuk mengantisipasi populasi agar tidak cuma kuantitas yang terdapat pada objek ataupun subjek yang dipelajari, akan tetapi mencakup keseluruhan ciri yang dipunya subjek ataupun objek tersebut. Dalam penelitian ini populasinya adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang angkatan 2019-2021 sejumlah 1390 mahasiswa.

**Tabel 3.1**

**Jumlah Mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang**

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1.	2019	377 Orang
2.	2020	420 Orang
3.	2021	593 Orang
	<b>Total</b>	<b>1390 Orang</b>

### 3.2.1 Sampel

Sampel merupakan potongan dari jumlah serta ciri yang dipunya populasi tersebut. Jika populasi luas serta tidak memungkinkan peneliti untuk memahami keseluruhan yang berkaitan dengan populasi, seperti terbatasnya dana, waktu, maupun energy. Maka, peneliti bisa memilih opsi sampel yang tepat dipetik dari populasi tersebut.<sup>46</sup> Dengan pengambilan sampel kemudian peneliti akan menarik kesimpulan yang akan digeneralisasikan terhadap populasi.

<sup>45</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik, serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011, Hal. 109.

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan...*, Hal. 136



Cara menentukan sampel pada penelitian ini yaitu memakai *probability sampling* yaitu cara mengambil sampel dengan membuka kesempatan yang sama pada tiap komponen populasi guna diseleksi menjadi sampel. Dengan menggunakan penarikan *sampling purposive* yakni Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.<sup>47</sup> Berikut adalah beberapa pertimbangan yang digunakan peneliti menyesuaikan kepentingan dan tujuan penelitian, yaitu:

1. Memilih sampel dari Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Semarang.

Pertimbangan tersebut diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Untuk menentukan sampel digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{1390}{1 + (1390)0,1^2}$$

$$n = 94$$

s = sampel

N = populasi

e = derajat ketelitian atau nilai kritis yang digunakan

Metode pengambilan sampel digunakan dengan cara *sample random*. Sample random yaitu mencampur subjek-subjek di dalam populasi, sehingga semua subjek dianggap sama.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta, 2009, hlm. 7-8

<sup>48</sup>Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang : Universitas Diponegoro

sampel yang digunakan adalah sebagian dari populasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang Angkatan 2019-2021 sejumlah 94 responden.

### 3.3. Metode dan Pengumpulan Data

Pengumpulan menjadi proses terpenting di penelitian, karena berhasil atau tidaknya penelitian ini tergantung pada proses pengumpulan data. Dimana dalam pengumpulan data bahan-bahan yang nantinya akan diolah harus benar-benar dipertanggungjawabkan. Pada penelitian ini memakai cara angket atau kuesioner dan observasi ke lapangan.

Pada penelitian ini kuesioner berperan penting sebagai instrument utama disertai dengan wawancara dan dokumentasi sebagai pendukung.

- a. Angket/Kuesioner ini menyebarkan data ke responden berharap agar responden mengisi daftar pernyataan tersebut.<sup>49</sup> Kuesioner ini tertutup, karena jawabannya hanya tertera didalam kuesioner tersebut.
- b. Wawancara merupakan metode untuk mendapatkan jawaban terkait dengan hal yang diteliti dengan Tanya jawab secara langsung.<sup>50</sup>
- c. Observasi merupakan pengumpulan data dengan melihat sesuatu dengan panca indra.

### 3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

#### 3.4.1 Variabel Penelitian

Menurut pendapat dari hatch dan farhady, variabel merupakan ciri seseorang atau objek yang memiliki perbedaan satu dengan lainnya. Sedangkan kerlinger berpendapat variabel merupakan watak atau konstruk yang akan dipelajari.<sup>51</sup> Untuk dapat diperoleh kesimpulan variabel merupakan sesuatu yang diamati dan pusat utama penelitian.

---

<sup>49</sup> Ma'ruf abdullah, *Metodologi Penelitian (Untuk: Ekonomi, Manajemen, Komunikasi, dan Ilmu sosial lainnya)*,

Yogyakarta:Aswaja Pressindo, 2015, Hal. 248

<sup>50</sup> Burhan bungin, *Metodologi Penelitian....*, Hal, 136.

<sup>51</sup> Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian (kuantitatif, kualitatif, dan campuran untuk manajemen, pembangunan, dan pendidikan)*, Bandung: Refika Aditama, 2014, Hal. 12

Pada penelitian ini terdapat variabel bebas serta variabel terikat

1. Variabel bebas terdiri dari
  - a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )
  - b. Bagi Hasil ( $X_2$ )
2. Variabel Terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang (Y).

### 3.4.2 Pengukuran

Pengukuran merupakan proses deduktif dengan maksud diawali dengan suatu rancangan, serta pikiran atau ide, dilanjut dengan meformulasikan perangkat ukur guna mengamati secara empiris. Adanya pengukuran ini bertujuan guna memilih data yang mau didapat dari parameter pada variabel yang sudah dipilih. Ada 4 macam pengukuran yang sekiranya bisa dipakai pada penelitian, diantaranya pengukuran rasio, ordinal, nominal serta interval. Mengenai penelitian ini, skala ukur yang dipakai yaitu skala likert merupakan skala dengan dasar penghitungan sikap orang-orang kala menjawab pernyataan yang berhubungan dengan parameter suatu pikiran atau variabel yang ditakarr. Dalam memakai skala ini jawaban dari pernyataan yang dipakai yaitu: Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu bersumber dari data primer. Data primer dikumpulkan dengan metode angket yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan untuk responden. Tingkat persetujuan responden dalam kuesioner dinyatakan dalam lima skala likert. Jumlah alternatif respon yang ada dalam menggunakan skala Likert 5 jenis yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Oleh karena itu, peneliti menguraikan jawaban responden berdasarkan kategori berikut ini:

**Tabel 3.2**

#### Skala likert

Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
5	4	3	2	1

Sumber : (Sugiyono, 2017: 93)

Adapun Tabel Variabel dan Indikator Penelitian yaitu:

**Tabel 3.3**

**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No	Skala
1	Kepuasan Nasabah (Y) Rangkuti	Nilai Pelanggan	Karyawan menerima atas keluhan nasabah.	1	Skala likert 1-5
		Respon Pelanggan	Nasabah merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan.	2	
			Nasabah merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan	3	
		Persepsi Pelanggan	Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut.	4	
2	Kualitas Pelayanan	Tangibles	Fasilitas bank sudah cukup lengkap.	5	Skala likert 1-5
		Reliability	Reliability Transaksi diproses secara cepat oleh petugas bank.	6	
		Responsiveness	Petugas bank bersedia membantu apabila mengalami kendala.	7	
		Assurance	Asuransi yang ditawarkan sudah cukup baik.	8	

		Empathy	Pelayanan yang adil dan sama.	9	
3	Sistem Bagi Hasil	Persentase	Nisbah keuntungan berdasarkan bentuk persentase.	10	Skala likert 1-5
		Bagi untung dan rugi	Bagi untung dan rugi bedasarkan persentase.	11	
		Jaminan	Jaminan yang diberikan bank.	12	
		Penentuan besar nisbah	Besarnisbah keuntungan berdasarkan kesepakatan.	13	

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan metode statistik yang mencakup beberapa macam. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, tetapi sebelum analisis regresi linear berganda data diuji terlebih dahulu dengan uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji auto korelasi dan uji heteroskedasitas. Penjelasan lebih lanjut sebagai berikut.

#### 3.5.1 Uji Kualitas Data

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan dengan cara menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor setiap konstruksinya. Pengujian ini menggunakan metode analisis *correlation*, dimana suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi  $r$ -hitung  $>$  koefisien korelasi  $r$ -tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Data dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh koesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas juga dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukuranya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid

apabila instrumen tersebut mengukur apa yang harus diukur atau dapat diberikan hasil sesuai apa yang diharapkan peneliti.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha$  *crobach*  $> 0,6$ .

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

### 3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis berganda adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) secara bersamaan terhadap variabel terikat ( $Y$ ), dengan menggunakan analisis berganda akan diketahui seberapa besar indeks korelasi ganda dari ketiga variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>52</sup>

Menurut usman dan purnomo Regresi ini merupakan regresi dimana variabel dependen ( $Y$ ) dikaitkan pada lebih dari satu variabel yang merupakan developer analisis regresi sederhana. Selain itu dipakai sebagai parameter tentang kaitan yang terbentuk antara variabel dependen dengan dua maupun lebih variabel independen. Analisis ini merupakan pendugaan nilai dampak dua variabel independen atau lebih terhadap variabel

---

<sup>52</sup> Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, Yogyakarta: MediaKom, 2010, Hal 61.

dependen. Uji ini berfungsi guna melihat ada tidaknya kaitan fungsi atau kaitan kausal antara dua variabel independen atau lebih dengan satu variabel dependen.

Pada penelitian ini, terdapat satu variabel dependen yaitu Kepuasan serta tiga variabel independen yaitu Keamanan, jaminan, serta Kredibilitas. Karena hal tersebut, penelitian ini masuk dalam kategori regresi berganda.

Rumus umum yang digunakan adalah<sup>53</sup>

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_n x_n + k$$

Maka rumus persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah  $Y = a_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + k$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

$a_0$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Regresi  $X_1$

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$b_2$  = Koefisien Regresi  $X_2$

$X_2$  = Bagi Hasil

K = Faktor Pengganggu

### 3.5.4 Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa besar pengaruh atau variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian dilakukan berdasarkan probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara

---

<sup>53</sup> Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian...*, hlm. 88.

individu berpengaruh terhadap terhadap variabel dependen. Namun jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara individu tidak berpengaruh terhadap terhadap variabel dependen.

## 2. Uji f

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian berdasarkan probabilitas. Jika probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $\alpha$ ), maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. jika lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

## 3. Koefisien Determinasi

pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa prosentase pengaruh variabel *independent* secara serentak terhadap variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variabel *dependent* amat terbatas. nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel *dependent*.

Dalam hal ini koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya varians adalah kepuasan menabung nasabah (Y), yang dijelaskan variabel-variabel (X), seperti kualitas pelayanan dan bagi hasil.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap

kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>54</sup>

#### **4.1.1.2 Visi Bank Syariah Indonesia**

Top 10 Global Islamic Bank.

#### **4.1.1.3 Misi Bank Syariah Indonesia**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
2. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
3. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
4. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
5. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>55</sup>

#### **4.1.2 Karakteristik Responden**

Penulis menyebarkan angket penelitian berupa kuesioner dengan bantuan *google form* kemudian responden mengakses *google form* untuk melakukan pengisian kuesioner, responden yang dituju adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang yang telah menjadi nasabah BSI dan merupakan mahasiswa angkatan 2019, 2020, dan 2021. Sebanyak 94 responden sebagai sample dalam penelitian ini. Kemudian penulis melakukan deskripsi jawaban kuesioner dari 94 responden sebagai objek penelitian. Karakteristik responden pada penelitian ini yaitu berdasarkan pada jenis kelamin, tahun angkatan, dan jurusan.

<sup>54</sup> [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html) , diakses pada 22 maret 2022 Pukul 10.31 WIB

<sup>55</sup> [https://ir.bankbsi.co.id/vision\\_mission.html](https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html) , diakses pada 22 Juli 2021

#### 4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin :

**Tabel 4.1**

##### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Perempuan	53	56%
Laki-Laki	41	44%
Jumlah Total	94	100%

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan Ms. Excel

Pada tabel 4.1 dapat diketahui ada 53 responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 56% dan ada 41 responden berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 44%. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang memberikan tanggapan dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan.

#### 4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan

Berikut ini adalah data tentang karakteristik responden berdasarkan tahun angkatan :

**Tabel 4.2**

##### **Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan**

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
2019	27	29%
2020	31	33%
2021	36	38%
Jumlah Total	94	100%

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan Ms. Excel

Pada tabel 4.2 dapat dilihat frekuensi atau jumlah responden dan persentase setiap tahun angkatan dari angkatan 2019, 2020, dan 2021 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Mahasiswa FEBI tahun angkatan 2019 berjumlah 27 responden dengan persentase 29%
- b. Mahasiswa FEBI tahun angkatan 2020 berjumlah 31 responden dengan persentase 33%
- c. Mahasiswa FEBI tahun angkatan 2021 berjumlah 36 responden dengan persentase 38%

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI tahun angkatan 2021 dengan frekuensi 36 responden dan persentase 38%.

#### 4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan

Berikut ini adalah data tentang karakteristik responden berdasarkan jurusan :

**Tabel 4.3**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan**

<b>Fakultas</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
S1 Perbankan Syariah	37	39%
S1 Ekonomi Islam	23	24%
S1 Akuntansi Syariah	15	16%
S1 Manajemen	19	20%
D3 Perbankan Syariah	0	0%
<b>Jumlah Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah menggunakan Ms. Excel

Pada tabel 4.3 dilihat frekuensi atau jumlah responden dan persentase setiap jurusan yang ada di FEBI UIN Walisongo Semarang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- a. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan SI Perbankan Syariah berjumlah 37 responden dengan persentase 39%
- b. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Islam berjumlah 23 responden dengan persentase 24%
- c. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan SI Akuntansi Syariah berjumlah 15 responden dengan persentase 16%

- d. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan SI Manajemen berjumlah 19 responden dengan persentase 20%
- e. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan D3 Perbankan Syariah berjumlah 0 responden dengan persentase 0%

Jika dilihat dari penjabaran tersebut diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa FEBI jurusan Perbankan Syariah dengan frekuensi 37 responden dan persentase persentase yang diperoleh sebesar 39%.

### 4.1.3 Pengujian Kualitas Data

#### 4.1.3.1 Uji Validitas Instrumen

Uji ini dijalankan di tiap butir pernyataan yang terdapat pada variabel yang di teliti. Penelitian ini terdiri dari 22 pernyataan yang wajib direspon. Acuan valid tidaknya sebuah pernyataan bisa menggunakan seperti berikut: output  $r_{hitung}$  akan diperbandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Dengan derajat kebebasan =  $n-2 = 94-2=92$ , diperoleh  $r_{tabel}= 0,2028$  ditambah signifikansi 5%. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , diperoleh kesimpulan data tidak valid. Ditinjau dari analisis yang sudah dijalankan, output pengujian validitas yaitu:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Data**

Variabel	Item pernyataan	$r_{tabel}$ (df=94-2=92)	Total Pearson Correlation	Sig-2 Tailed	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.2028	0.757	0.000	Valid
	X1.2	0.2028	0.698	0.000	Valid
	X1.3	0.2028	0.634	0.000	Valid
	X1.4	0.2028	0.662	0.000	Valid
	X1.5	0.2028	0.728	0.000	Valid
Bagi Hasil	X2.1	0.2028	0.835	0.000	Valid
	X2.2	0.2028	0.833	0.000	Valid
	X2.3	0.2028	0.746	0.000	Valid
	X2.4	0.2028	0.449	0.000	Valid
Kepuasan Nasabah	X3.1	0.2028	0.743	0.000	Valid

	X3.2	0.2028	0.801	0.000	Valid
	X3.3	0.2028	0.723	0.000	Valid
	X3.4	0.2028	0.815	0.000	Valid

Dari tabel diatas, dilihat nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , bisa disimpulkan seluruh pernyataan yang dipakai lolos serta uji validitasnya valid.

#### 4.1.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji ini bisa diujikan secara serentak pada semua pernyataan. Ketentuannya pada uji ini yaitu nilai alpha  $>0,60$  akan dikatakan instrumennya reliable. Dilihat dari analisis yang sudah dijalankan, hasil pengujian uji ini yaitu:

**Tabel 4.5**

#### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritik	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.732	$>0.60$	Reliabel
Bagi Hasil	0.669	$>0.60$	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.771	$>0.60$	Reliabel

Berdasarkan pada table diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0.732, Bagi Hasil 0.669, serta kepuasan nasabah sebesar 0.771. dari item pernyataan variabel, entah X1, X2 dan Y mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60. Untuk itu disimpulkan bahwa kuesioner penelitian ini reliabel.

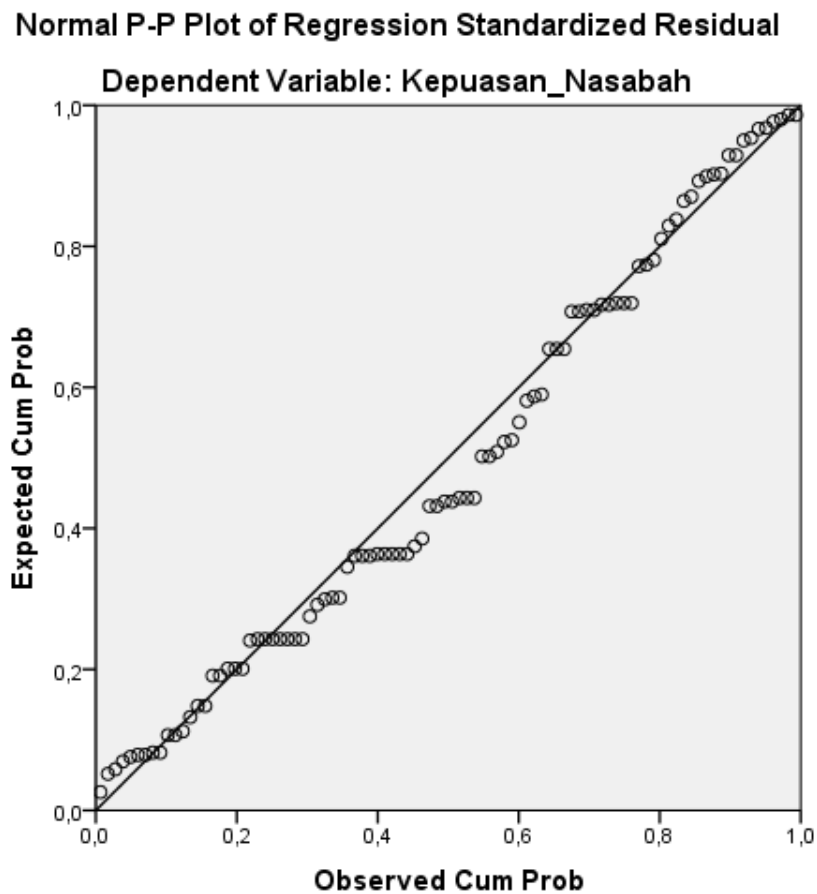
#### 4.1.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.1.4.1 Uji Normalitas

Uji ini dimanfaatkan untuk menjalankan tes pada data hasil pengamatan agar tahu status data normal atau tidak. Ciri data bagus atau tidak yaitu apabila data tersebut mempunyai pola semacam penyebaran normal, yaitu penyebarannya tidak miring ke kiri ataupun ke kanan. Acuan signifikansi uji ini yaitu 0,05 yang artinya jika kurang dari itu data tersebut tidak berdistribusi normal.

Berikut hasil uji normalitas menggunakan *P-Plot* :

**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Normalitas**



Dilihat dari grafik *P-Plot* diatas, maka bisa dikatakan bahwa titik-titik tersebut atau data observasi tersebar disekitar garis diagonal (analisis) dan mengikuti arah garis diagonal. Bisa diartikan bahwa pola tersebut memiliki distribusi normal. Hal ini dikuatkan dengan hasil uji Kolmogorov Smirnov yaitu :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Kolmogorov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,36571443
	Absolute	,100
Most Extreme Differences	Positive	,100
	Negative	-,044
Kolmogorov-Smirnov Z		,970
Asymp. Sig. (2-tailed)		,303

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan pada table diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah 0,303 yang berarti  $0,303 > 0,05$  dari hal tersebut ditarik kesimpulan bahwa data tersebut terdistribusi dengan normal.

#### 4.1.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini dimanfaatkan guna menangkap adakah hubungan antar variabel independen pada model regresi. uji ini baru bisa dilaksanakan apabila ada lebih dari satu variabel independen pada model regresi. *Tolerance* serta VIF merupakan alternatif yang umum dipakai para peneliti sebagai pendeteksi ada tidaknya masalah multikolinieritas di model regresi. acuan yang dianjurkan untuk melihat tidak adanya permasalahan uji ini yaitu dengan nilai dari *tolerance* wajib  $> 0,10$  serta VIF  $< 10$ .

Berikut adalah output uji multikolinieritas:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,178	1,386		1,572	,119		
1 Kualitas_Pelayanan	,520	,094	,544	5,542	,000	,571	1,751
Bagi_Hasil	,245	,110	,218	2,221	,029	,571	1,751

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

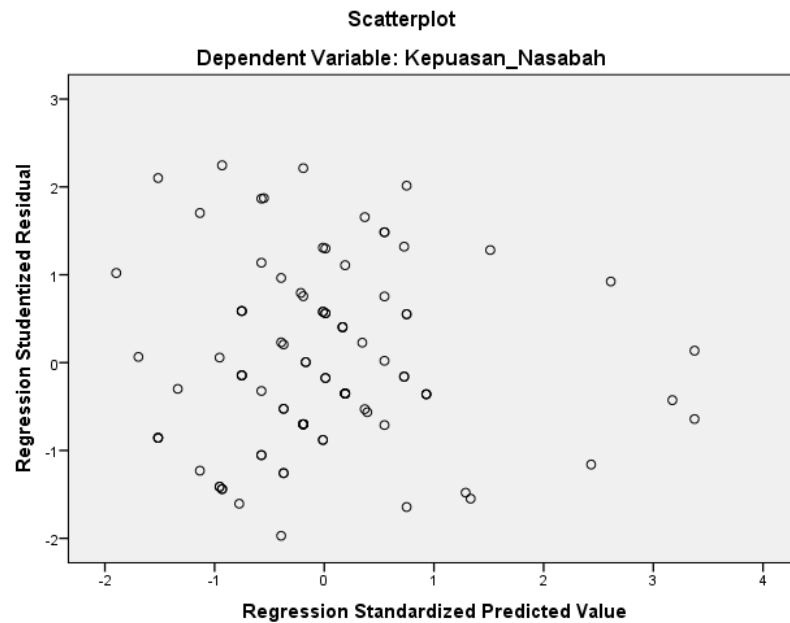
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas bisa dilihat bahwa variabel X1 (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,571 dan variabel X2 (Bagi Hasil) memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,571, maka dapat ditarik kesimpulan variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan variabel X2 (Bagi Hasil) tidak terjadi multikolinieritas dikarenakan nilai *tolerance*-nya  $> 0,10$ . Selain dilihat dari nilai *tolerance* dapat juga dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* seluruh variabel diatas yang menunjukkan nilai VIF variabel X1 sebesar 1,751 dan nilai variabel X2 sebesar 1.751 sehingga nilai dari kedua variabel tersebut diatas  $< 10,0$ . Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang disertakan dalam penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas.

#### 4.1.4.3 Uji Heterokedastisitas

Uji ini dimanfaatkan karena dapat menginformasikan terkait *variance* dari residual data satu pengamatan ke pengamatan lainnya berlainan atau konstan. Apabila terdapat *variance* dari data yang sama disebut homokedastisitas, dan jika terdapat *variance* dari residual data beda merupakan heterokedastisitas. Bentuk homokedastisitas adalah bentuk regresi yang diinginkan.

Berikut adalah hasil uji heterokedastisitas:

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Dilihat pada gambar diatas menjelaskan tidak ada pola yang jelas serta titik-titiknya berpencar secara random, entah diatas ataupun dibawah angka 0 di sumbu Y. maka dapat ditarik kesimpulan tidak ada heterokedastisitas pada model regresi.

Sebagai penguat bahwa tidak terdapat heterokedastisitas memakai model diatas, maka peneliti mencoba memakai uji glejser. Dengan acuan keputusan ialah apabila didapati signifikansi variabel independen  $> 0,05$  untuk itu ditarik kesimpulan tak ada permasalahan heterokedastisitas.

Berikut hasil uji heterokedastisitas dengan uji glejser:

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji Glejser**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	2,073	,781		2,656	,009
1	Kualitas_Pelayanan	-,049	,053	-,127	-,926	,357
	Bagi_Hasil	-,004	,062	-,009	-,067	,947

a. Dependent Variable: RES\_2

Berdasarkan pada table diatas, dilihat nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,357. dan nilai signifikansi variabel bagi hasil sebesar 0.947. Kedua variabel tersebut memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 ditarik kesimpulan penelitian ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas pada model regresi.

#### 4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini merupakan pendugaan nilai dampak dua variabel independen atau lebih terhadap variabel dependen. Uji ini berfungsi guna melihat ada tidaknya kaitan fungsi atau kaitan kausal antara dua variabel independen atau lebih dengan satu variabel dependen.

Pada penelitian ini, terdapat satu variabel dependen yaitu kinerja serta dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan serta bagi hasil. Karena hal tersebut, penelitian ini masuk dalam kategori regresi berganda. Hasil dari penelitian yaitu:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,178	1,386		1,572	,119
1 Kualitas_Pelayanan	,520	,094	,544	5,542	,000
Bagi_Hasil	,245	,110	,218	2,221	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Dilihat dari table diatas didapati nilai konstanta 2,178, nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan 0,520, serta nilai koefisien regresi variabel bagi hasil 0,245. Jadi, model persamaan regresi yang didapat yaitu:

$$Y = 2.178 + 0.520 X_1 + 0.245 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dijabarkan seperti:

- a. Nilai konstanta (a) yaitu 2,178 dengan simbol positif. Yang berarti apabila variabel kualitas pelayanan serta bagi hasil tidak ditaruh pada penelitian ini, kepuasan nasabah mempunyai rata-rata nilai 2,178.
- b. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan 0,520 serta mempunyai tanda yang

positif. Hal tersebut menjelaskan kualitas pelayanan mempunyai korelasi selaras dengan kepuasan nasabah. Yang artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan satu satuan, maka variabel kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang (Y) akan naik 0,520/52% dengan dugaan variabel lain dianggap tetap.

- c. Nilai regresi bagi hasil 0,245 dengan tanda positif, ini menjelaskan bagi hasil mempunyai korelasi yang selaras dengan kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang akan naik 0,245/24,5% dengan dugaan variabel bebas lainnya dianggap tetap.

Maka bisa ditarik kesimpulan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat menonjol dibandingkan dengan bagi hasil.

#### 4.1.6 Pengujian Hipotesis

##### 4.1.6.1 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji ini dimanfaatkan guna memperhitungkan seberapa baik garis regresi sesuai aktualnya. Uji ini mengukur prosentase besaran total variasi variabel Y yang dijabarkan oleh variabel X dalam garis regresi/ nilainya terdapat diantara 0 dan 1 atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ . Dengan artian jika  $R^2$  mendekati angka nol berarti terdapat garis regresi yang kurang baik. Berikut adalah output uji  $R^2$  yaitu:

**Tabel 4.10**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706 <sup>a</sup>	,499	,488	1,381

a. Predictors: (Constant), Bagi\_Hasil, Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Dilihat dari table diatas, dapat dilihat pada penelitian tersebut nilai *Adjusted R Square* 0,488, ini mengartikan 48,8% variasi dari kepuasan nasabah bisa dijabarkan dari kedua variabel X. Adapun selebihnya ( $100\% - 48,8\% = 51,2\%$ ) mendapatkan pengaruh dari variabel yang tidak disebutkan disini.

#### 4.1.6.2 Uji Simultan atau Uji F

Uji ini dimanfaatkan ketika akan mempertimbangkan terkait dampak semua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) atau bisa disebut juga dengan uji signifikansi model regresi. Dalam hal ini cara mengambil kesimpulan didasarkan pada perbandingan antara  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau dengan signifikansi 0,05 maka  $H_0$  tidak dapat diterima namun  $H_1$  diterima. Yang berarti secara bersamaan variabel independen (X) bisa memberi pengaruh pada variabel dependen (Y), hal tersebut juga berlaku sebaliknya.

Berikut merupakan output uji F yang diolah dengan SPSS:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172,847	2	86,424	45,339	,000 <sup>b</sup>
	Residual	173,461	91	1,906		
	Total	346,309	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bagi\_Hasil, Kualitas\_Pelayanan

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dilihat nilai  $F_{hitung}$  45,339 disertai *degree of freedom* (df) sebagai pembilang =  $k-1 = 3-1 = 2$  dan df sebagai penyebut =  $n - k = 94 - 3 = 91$  dengan signifikansi 0,05. Maka  $f_{tabel}$  sebesar 3,10. Dengan demikian dapat disimpulkan  $F_{hitung}$  45,339 >  $f_{tabel}$  3,10 dengan dikuatkan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan itu ditarik kesimpulan kedua variabel independen tersebut (Variabel kualitas pelayanan & bagi hasil) secara bersamaan serta simultan mempunyai pengaruh pada kepuasan nasabah tabungan d BSI KC. Semarang (Y).

#### 4.1.6.3 Uji Parsial atau Uji t

Uji ini dimanfaatkan ketika akan mencari kebenaran terkait variabel independen secara individual itu mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau tidak. Dalam hal ini cara mengambil kesimpulan didasarkan pada perbandingan antara nilai  $t_{hitung}$  serta tingkat signifikansi yaitu 0,05. Cara menarik

kesimpulan uji ini didasarkan pada, jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau dengan  $sig < 0,05$  maka pada hipotesis  $H_0$  tidak diterima (ditolak) namun hipotesis  $H_1$  diterima, yang berarti adanya pengaruh variabel independen (X) pada variabel dependen (Y). cara tersebut berlaku sebaliknya. Determinasi table  $df = (n-k) = 94-3 = 91$ , maka didapati  $t_{tabel} 1,986$ .

Berikut adalah output dari uji t:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,178	1,386		1,572	,119
1 Kualitas_Pelayanan	,520	,094	,544	5,542	,000
Bagi_Hasil	,245	,110	,218	2,221	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Berdasarkan tabel di atas disimpulkan seperti berikut:

1. Nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan yaitu 5,542 sedangkan signifikansi 0,000. Hal tersebut mengartikan  $t_{hitung} 5,542 > t_{tabel} 1,986$  serta  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  tidak diterima. Yang artinya : variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang.
2. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel bagi hasil yaitu 2,221 sedangkan signifikansi 0,029. Hal tersebut mengartikan  $t_{hitung} 2,221 > t_{tabel} 1,986$  serta  $0,029 < 0,05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan  $H_1$  diterima dan  $H_0$  tidak diterima.

Yang artinya: variabel bagi hasil mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang.

## 4.2 Pembahasan Output Penelitian

Perbandingan ini bertujuan mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan serta bagi hasil pada kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang. Dalam uji validitas menunjukkan nilai  $r_{hitung}$  pada poin pernyataan yang diuji mempunyai hasil positif serta lebih besar dari  $r_{tabel}$  yaitu 0,2028 dengan signifikansi dari masing-masing variabel kurang dari 0,05. Sehingga bisa dikatakan masing-masing poin pernyataan menunjukkan hasil valid. Uji reliabilitas mendapati nilai *cronbach alpha* dari masing-masing variabel bernilai lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan kalau kuesioner yang berisi indikator-indikator dari variabel terkait adalah reliabel. Uji normalitas data yang menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai signifikansi 0.303, yang berarti lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Pada penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier berganda seperti berikut:

$$Y = 2.178 + 0.520 X_1 + 0.245 X_2 + e$$

Dilihat dari persamaan diatas bisa dijabarkan jika variabel kualitas pelayanan dan bagi hasil tidak dihadirkan ke penelitian ini, berdampak pada kepuasan nasabah dengan rata-rata sekitar 2,178. Hal tersebut diakibatkan oleh pengaruh variabel lain selain kualitas pelayanan serta bagi hasil. adapun penjelasan lebih lanjut mengenai output penelitian ini yaitu :

### 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang

Hasil penelitian untuk analisis regresi linear berganda, diketahui nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,520, berarti jika variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan indikator nilai pelanggan, persepsi pelanggan dan respon pelanggan mendapatkan tanggapan yang baik oleh nasabah, maka kepuasan nasabah BSI akan meningkat sebesar 52%. Artinya apabila persepsi dari mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan BSI semakin baik maka kepuasan nasabah BSI semakin meningkat.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di kalangan mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang. Hal ini dapat dibuktikan dengan kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 5,542 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1.986 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa dikatakan hipotesis tersebut diterima.

Arah pengaruh yang positif dapat dijelaskan sebagaimana bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah maka kepuasan nasabah BSI juga akan meningkat.

#### **4.2.2 Pengaruh Bagi Hasil (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan di BSI KC. Semarang**

Hasil penelitian untuk analisis regresi linear berganda, diketahui nilai koefisien regresi variabel bagi hasil sebesar 0,245, berarti jika variabel bagi hasil (X<sub>2</sub>) dengan intensitas pengenalan berbagai macam jenis produk baru dan pembaharuan fungsi aplikasi sering dijelaskan dan diperkenalkan kepada konsumen dan calon konsumen maka pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah BSI akan meningkat sebesar 24,5%. Jadi apabila intensitas kualitas pelayanan digital BSI meningkat maka kepuasan nasabah BSI di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo juga akan ikut naik.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan digital berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI di kalangan mahasiswa FEBI UIN Walisongo Semarang. Hal ini dapat dibuktikan dengan kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung variabel kualitas pelayanan digital (X<sub>2</sub>) sebesar 2,221 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1.986 dengan nilai signifikansi t sebesar 0,029 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Sehingga bisa dikatakan hipotesis tersebut diterima.

Arah pengaruh yang positif dapat dijelaskan sebagaimana bahwa semakin baik persepsi atau cara pandang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang terhadap variabel kualitas pelayanan digital maka kepuasan nasabah BSI juga akan meningkat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang (Studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang) serta pembahasan yang terdapat pada bab IV, dapat ditarik kesimpulan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan BSI mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dengan dibuktikan dengan nilai signifikansi yaitu 0,000 yang artinya signifikansi tersebut kurang dari 0,05 (Sig 0,000 < 0,05). Dengan  $t_{hitung}$  5,542 serta  $t_{tabel}$  1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (5,542 > 1,986). Dilihat dari penjabaran diatas, disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Maka bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI. Apabila variabel kualitas pelayanan (X1) dengan indikator asuransi yang baik, pelayanan yang tepat dan tanggap serta pelayanan yang adil dan sama rata maka pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah produk BSI akan meningkat sebesar 52%.
2. Pengaruh bagi hasil mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI dibuktikan dengan nilai signifikansi yaitu 0,029 yang artinya signifikansi tersebut kurang dari 0,05 (Sig 0,029 < 0,05). Dengan  $t_{hitung}$  2,221 serta  $t_{tabel}$  1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,221 > 1,986). Dilihat dari penjabaran diatas, disimpulkan bahwa H1 diterima dan H0 ditolak. Hal itu menunjukkan bahwa faktor bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang. jika variabel bagi hasil (X2) dengan intensitas saling mengetahui nisbah

bagi hasil yang diberikan, jaminan terhindar dari kerugian, saling sepakat dengan ketentuan yang diketahui, maka pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah produk BSI akan meningkat sebesar 24,5%.

3. Pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang dapat dibuktikan dengan melihat nilai  $F_{hitung}$  pada output spss yaitu  $F_{hitung} 45,339 > f_{tabel} 3,10$  dengan dikuatkan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan itu ditarik kesimpulan kedua variabel independen tersebut (Variabel kualitas pelayanan & bagi hasil) secara bersamaan serta simultan mempunyai pengaruh pada kepuasan nasabah tabungan di BSI KC. Semarang (Y). selain itu dilihat dari nilai adjusted R Square 0,488 berarti 48,8% variasi variabel dependen yaitu kepuasan nasabah BSI dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan digital sedangkan sisanya ( $100\% - 48,8\% = 51,2\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

## 5.2 Saran

Meninjau dari output pada penelitian, pembahasannya serta kesimpulan yang diperoleh, untuk itu saran yang kiranya dapat digunakan yaitu :

### 1. Bagi Pihak Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan penilaian dari responden dalam penelitian ini, saran untuk pihak Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan seperti, nama baik perusahaan yang harus selalu dijaga, karena calon nasabah dapat mengakses informasi apapun yang berkaitan dengan BSI, kebermanfaatan produk bagi nasabah, menerima kritik serta saran nasabah yang kemudian segera ditindak lanjuti.
- b. Bagi hasil yang dinilai kurang oleh nasabah yaitu persentase yang kurang dipahami nasabah, serta jaminan kerugian yang masih diragukan.

## 2. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

- a. Hasil uji  $R^2$  menunjukkan terdapat variabel-variabel lain yang harus diperhatikan dalam penelitian ini. Dengan memasukan variable-variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.
- b. Variabel kualitas pelayanan yang orientasinya pada digital banking dan *branding* produk setidaknya dapat dijadikan sebagai variabel lain untuk dijadikan bahan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Aryani, Dwi. dan Rosinta, Febrina. 2011. "Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan". *Jurnal Bisnis dan Birokrasi*.

Atmawati, Rustika. dan Wahyuddin, M. 2004. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store di Solo Grand Mall". *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*. Vol. 5, No. 1.

Azaubin, (2016). Pengaruh Pembiayaan Jual Beli, Pembiayaan Bagi Hasil, Non performing financing (npf), Financing to deposit Ratio (fdr) dan inflasi terhadap profitabilitas bank Umum syariah di Indonesia. Tesis (Dipublikasikan). Semarang: Universitas Islam Sultan Agung.

Daulay, Raihanah. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah di Kota Medan". *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*.

Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Husein Umar. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

<http://www.syariahmandiri.co.id/category/investor-relation/>, diakses pada tanggal 25 Januari 2020.

<https://www.syariahmandiri.co.id/category/info->

perusahaan/profilperusahaan/sejarah/diakses tanggal 27 Januari 2020.

<https://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/visi-dan-misi/> diakses tanggal 12 Januari 2020.

<https://www.syariahmandiri.co.id/category/penghargaan/>, diakses pada tanggal 27 Januari 2020.

Karim, Adiwarmanto A. 2007. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi 3. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 61

Mowen, John C. dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Edisi 5. Jakarta: Erlangga.

Ratnasari, Ririn Tri. dan Mastuti. 2011. *Aksa, Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sejarah Bank Syariah

<https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Contents/Default.aspx> diakses pada hari Selasa, 29 November 2019.

Setiadi, Nugroho J. 2010. *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, dan Keinginan Konsumen*. Edisi Revisi. Cet. 4. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Setiawan, Mulyo Budi. dan Ukudi. 2007. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada PD. BPR Bank Pasar Kendal)". *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*. Vol. 14. No.2.

Sofiyanto, Ifik. 2016. "Pengaruh Lokasi, Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (Studi Empiris Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Semarang)". *Journal Of Management*, Vol. 2. No.2.

Sri Nurhayati. 2015. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sutedi, Adrian. 2009. *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Edisi Pertama. Jakarta : Ghalia Indonesia.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP**  
**KEPUASAN NASABAH TABUGAN DI BANK SYARIAH INDONESIA**  
**KANTOR CABANG SEMARANG (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas**  
**Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Mohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara mengisi daftar berikut:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Tahun Angkatan :
4. Jurusan :

**II. PETUNJUK PENGISIAN**

Bacalah baik-baik pernyataan berikut dan pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberi tanda centang (  $\surd$  ) pada kolom yang sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu/Saudari alami dan rasakan . Dengan petunjuk sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak setuju (STS)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
3 = Netral (N)  
4 = Setuju (S)  
5 = Sangat Setuju (SS)

**III. DAFTAR PERNYATAAN**

IV. Variabel X1, Kualitas Pelayanan

NO	Keterangan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Fasilitas penunjang yang dimiliki oleh bank sudah					



	cukup lengkap.					
2.	Transaksi yang saya lakukan diproses secara cepat oleh petugas bank.					
3.	Petugas bank bersedia membantu apabila saya mengalami suatu kendala.					
4.	Asuransi yang ditawarkan oleh bank sudah cukup baik.					
5.	Petugas bank memberikan pelayanan yang adil kepada setiap nasabah.					

V. Variabel X2, bagi hasil

NO	Keterangan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mengetahui nisbah keuntungan didasarkan dalam bentuk presentase.					
2.	Saya mengetahui bagi untung dan bagi rugi ditentukan berdasarkan kesepakatan.					
3.	Saya menabung di bank, karena jaminan yang diberikan oleh bank tidak merugikan saya.					
4.	Saya mengetahui nisbah keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan.					

VI. Variabel Y, Kepuasan Nasabah

NO	Keterangan	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Saya tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri karena karyawan memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.					
2.	Saya tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri karena bank mempunyai banyak pilihan produk dan jasa yang menguntungkan saya.					

3.	Saya tertarik menabung di Bank Syariah Mandiri karena saya percaya pada kinerja bank.					
4.	Saya tetap menggunakan jasa bank karena bank dapat memenuhi harapan dan kebutuhan saya.					

Lampiran 2 : Data Hasil Penelitian

**A. VARIABEL KUALITAS PELAYANAN**

	X1					
1	4	4	4	3	3	18
2	5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	4	5	23
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	3	3	15
8	4	4	3	4	4	19
9	4	3	5	4	3	19
10	4	4	4	4	3	19
11	5	5	4	4	4	22
12	4	4	3	3	4	18
13	4	4	3	3	3	17
14	4	4	3	3	4	18
15	4	4	3	3	4	18
16	3	3	3	2	3	14
17	3	3	3	3	3	15
18	5	4	3	4	3	19
19	4	4	3	3	3	17
20	3	4	4	3	3	17
21	4	3	4	4	4	19
22	4	4	3	4	4	19
23	4	4	4	4	3	19
24	4	4	4	4	3	19
25	5	4	3	4	4	20
26	3	4	4	4	3	18
27	5	5	4	4	5	23
28	3	3	3	3	3	15
29	3	4	4	4	3	18
30	4	3	4	4	3	18
31	4	3	5	3	3	18
32	4	5	4	4	3	20
33	4	4	3	4	3	18
34	3	4	3	3	3	16
35	3	4	4	4	3	18
36	4	3	3	4	3	17
37	4	4	4	4	3	19

38	3	4	4	4	3	18
39	4	3	4	4	3	18
40	4	4	4	4	3	19
41	4	4	3	3	3	17
42	3	4	3	3	3	16
43	4	3	4	4	3	18
44	4	4	3	3	3	17
45	4	4	4	3	3	18
46	5	4	3	3	3	18
47	4	3	3	4	3	17
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	3	19
50	4	4	3	4	3	18
51	4	4	3	3	3	17
52	3	4	4	4	3	18
53	3	4	4	4	3	18
54	4	4	4	4	4	20
55	3	3	4	3	3	16
56	3	4	4	4	3	18
57	3	3	4	4	3	17
58	3	3	4	4	3	17
59	4	3	4	4	3	18
60	4	3	3	4	3	17
61	4	5	3	3	3	18
62	4	4	4	4	3	19
63	3	3	3	4	3	16
64	4	3	3	4	3	17
65	3	4	4	4	3	18
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15
68	3	4	3	4	3	17
69	3	3	4	4	3	17
70	3	3	4	3	3	16
71	3	3	3	3	3	15
72	4	4	3	4	4	19
73	4	4	4	4	3	19
74	4	4	3	3	3	17
75	4	4	3	3	3	17
76	5	5	5	5	5	25
77	4	4	4	4	3	19
78	5	4	4	4	3	20

79	4	4	4	4	3	19
80	4	4	4	4	3	19
81	3	3	3	4	3	16
82	3	4	3	4	3	17
83	4	4	3	4	4	19
84	4	4	3	4	4	19
85	4	3	4	4	3	18
86	4	4	3	4	4	19
87	4	4	3	4	4	19
88	4	4	4	4	3	19
89	4	4	3	3	3	17
90	5	5	5	4	3	22
91	4	4	3	4	3	18
92	5	5	5	4	5	24
93	4	4	4	4	3	19
94	4	4	4	4	4	20

## B. VARIABEL BAGI HASIL

	X2				
1	4	3	4	3	14
2	5	5	5	4	19
3	4	4	5	5	18
4	4	5	5	4	18
5	4	4	3	5	16
6	4	4	3	4	15
7	3	3	3	4	13
8	4	4	5	4	17
9	3	3	4	4	14
10	3	3	4	4	14
11	4	4	4	3	15
12	4	4	4	4	16
13	4	3	4	4	15
14	4	4	5	4	17
15	4	4	4	4	16
16	3	3	3	4	13
17	3	3	3	5	14
18	3	3	3	4	13
19	3	3	4	5	15
20	3	3	4	4	14
21	4	4	4	5	17
22	4	4	4	4	16
23	3	3	3	4	13
24	3	3	3	3	12
25	4	4	4	3	15
26	3	3	4	4	14
27	5	5	5	4	19
28	3	3	3	3	12
29	3	3	4	4	14
30	3	3	4	3	13
31	3	3	4	4	14
32	3	3	3	4	13
33	3	3	4	4	14
34	3	3	4	3	13
35	3	3	4	3	13
36	4	3	5	4	16
37	4	3	4	4	15
38	3	3	4	5	15
39	4	3	4	4	15

40	4	3	5	4	16
41	3	3	3	4	13
42	3	3	4	4	14
43	3	3	4	4	14
44	3	3	4	4	14
45	3	3	3	4	13
46	4	3	4	4	15
47	4	3	3	4	14
48	4	4	4	4	16
49	3	3	4	3	13
50	4	3	5	4	16
51	3	3	4	3	13
52	3	3	4	3	13
53	3	3	4	4	14
54	4	4	4	4	16
55	3	3	4	5	15
56	3	3	4	4	14
57	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12
59	4	3	4	4	15
60	3	3	4	3	13
61	4	3	4	3	14
62	3	3	3	4	13
63	3	3	4	3	13
64	3	3	4	3	13
65	3	3	4	5	15
66	3	3	3	4	13
67	3	3	3	4	13
68	3	3	4	4	14
69	3	3	4	5	15
70	3	3	3	5	14
71	3	3	3	4	13
72	4	4	4	4	16
73	3	3	4	4	14
74	3	3	3	4	13
75	3	3	3	3	12
76	5	5	5	4	19
77	3	3	3	5	14
78	3	3	4	5	15
79	3	3	3	3	12
80	3	3	3	5	14

81	3	3	3	5	14
82	3	3	3	4	13
83	4	4	4	3	15
84	4	4	4	4	16
85	3	3	3	4	13
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	5	17
88	3	3	4	4	14
89	4	3	3	4	14
90	4	3	3	4	14
91	3	3	3	3	12
92	5	5	5	5	20
93	3	3	3	4	13
94	4	4	4	3	15



### C. VARIABEL KEPUASAN NASABAH

	Y				
1	4	4	4	4	16
2	5	4	5	5	19
3	4	3	4	4	15
4	5	5	4	3	17
5	4	4	4	4	16
6	4	5	4	4	17
7	3	3	3	3	12
8	4	4	4	4	16
9	4	5	3	5	17
10	4	4	3	4	15
11	5	5	4	5	19
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	4	4	4	4	16
15	4	4	4	4	16
16	3	4	3	4	14
17	3	4	3	3	13
18	5	3	3	4	15
19	4	4	3	4	15
20	3	4	3	4	14
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	5	3	5	17
24	4	4	3	4	15
25	5	5	4	5	19
26	3	4	3	4	14
27	5	5	5	5	20
28	3	3	3	4	13
29	3	4	3	4	14
30	4	3	3	3	13
31	4	4	3	3	14
32	4	4	3	4	15
33	4	3	3	4	14
34	4	4	3	5	16
35	3	4	3	4	14
36	4	5	3	4	16
37	4	3	4	4	15
38	3	4	3	4	14
39	4	4	4	4	16

40	4	3	4	4	15
41	4	4	3	3	14
42	3	4	3	4	14
43	4	3	3	4	14
44	4	4	3	5	16
45	4	4	3	4	15
46	5	4	4	4	17
47	4	5	4	4	17
48	4	4	4	4	16
49	4	5	3	4	16
50	4	4	4	4	16
51	4	3	3	4	14
52	3	4	3	4	14
53	3	4	3	4	14
54	4	4	4	4	16
55	3	3	3	3	12
56	3	4	3	4	14
57	3	3	3	3	12
58	3	3	3	3	12
59	4	4	4	4	16
60	4	4	3	4	15
61	4	5	4	5	18
62	4	4	3	4	15
63	3	3	3	3	12
64	4	4	3	3	14
65	3	4	3	4	14
66	3	3	3	3	12
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	4	13
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	3	5	3	5	16
72	4	5	4	4	17
73	4	4	3	4	15
74	4	4	3	4	15
75	4	5	3	5	17
76	5	5	5	5	20
77	4	4	3	4	15
78	5	5	3	4	17
79	4	4	3	4	15
80	4	4	3	4	15

81	3	3	3	3	12
82	3	5	3	4	15
83	4	5	4	5	18
84	4	5	4	5	18
85	4	3	3	3	13
86	4	5	4	5	18
87	4	5	4	5	18
88	4	4	3	4	15
89	4	3	3	3	13
90	5	3	3	4	15
91	4	5	3	5	17
92	5	5	4	5	19
93	4	4	4	4	16
94	4	3	3	4	14

### Lampiran 3 : Karakteristik Responden

#### A. Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Perempuan	53	56%
Laki-Laki	41	44%
<b>Jumlah Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

#### B. Tahun Angkatan

<b>Angkatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
2019	27	29%
2020	31	33%
2021	36	38%
<b>Jumlah Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

#### C. Jurusan

<b>Fakultas</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
S1 Perbankan Syariah	37	39%
S1 Ekonomi Islam	23	24%
S1 Akuntansi Syariah	15	16%
S1 Manajemen	19	20%
D3 Perbankan Syariah	0	0%
<b>Jumlah Total</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

Lampiran 4 : Hasil Uji Kualitas Data

A. Variabel Kualitas Pelayanan

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Kualitas_Pelaya nan
X1.1	Pearson Correlation	1	,516**	,254*	,315**	,520**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,000	,014	,002	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.2	Pearson Correlation	,516**	1	,220*	,246*	,447**	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000		,033	,017	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.3	Pearson Correlation	,254*	,220*	1	,463**	,237*	,634**
	Sig. (2-tailed)	,014	,033		,000	,021	,000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.4	Pearson Correlation	,315**	,246*	,463**	1	,339**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,002	,017	,000		,001	,000
	N	94	94	94	94	94	94
X1.5	Pearson Correlation	,520**	,447**	,237*	,339**	1	,728**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,021	,001		,000
	N	94	94	94	94	94	94
Kualitas_ Pelayanan	Pearson Correlation	,757**	,698**	,634**	,662**	,728**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,732	5

## B. Variabel Bagi Hasil

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Bagi_Hasil
X2.1	Pearson Correlation	1	,796**	,555**	,076	,835**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,464	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.2	Pearson Correlation	,796**	1	,515**	,115	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,272	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.3	Pearson Correlation	,555**	,515**	1	,044	,746**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,676	,000
	N	94	94	94	94	94
X2.4	Pearson Correlation	,076	,115	,044	1	,449**
	Sig. (2-tailed)	,464	,272	,676		,000
	N	94	94	94	94	94
Bagi_Hasil	Pearson Correlation	,835**	,833**	,746**	,449**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,669	4

### C. Variabel Kepuasan Nasabah

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Kepuasan_Nasabah
X3.1	Pearson Correlation	1	,368**	,539**	,425**	,743**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94
X3.2	Pearson Correlation	,368**	1	,366**	,656**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94
X3.3	Pearson Correlation	,539**	,366**	1	,406**	,723**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94
X3.4	Pearson Correlation	,425**	,656**	,406**	1	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94
Kepuasan_Nasabah	Pearson Correlation	,743**	,801**	,723**	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94

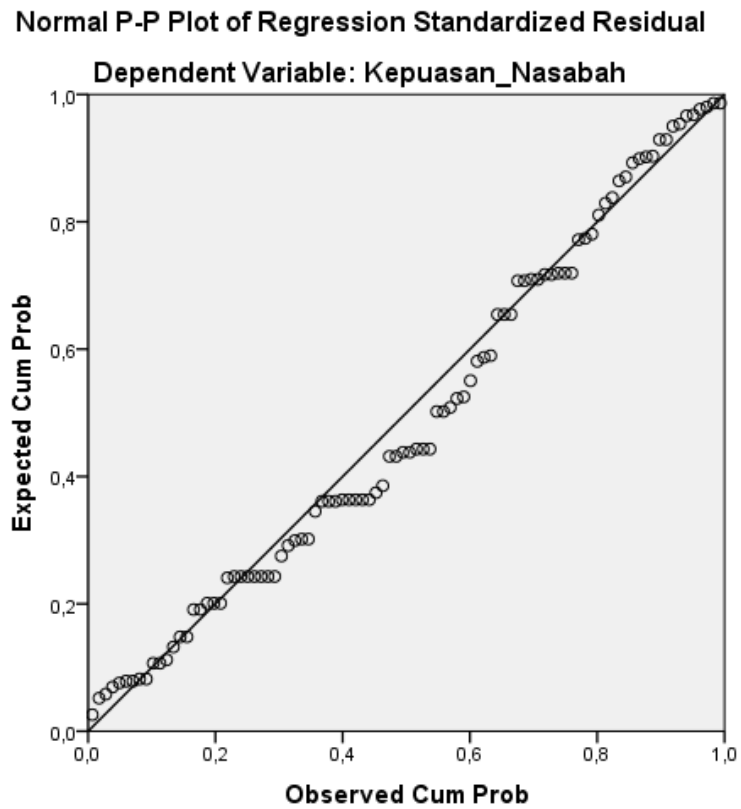
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,771	4

Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik

**A. Uji Normalitas**



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,36571443
	Absolute	,100
Most Extreme Differences	Positive	,100
	Negative	-,044
Kolmogorov-Smirnov Z		,970
Asymp. Sig. (2-tailed)		,303

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



## B. Uji Multikolinearitas

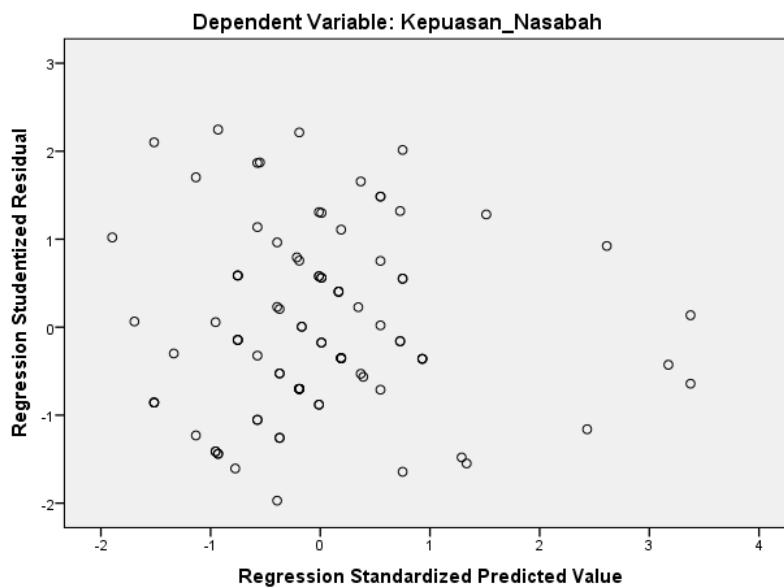
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	2,178	1,386		1,572	,119		
1 Kualitas_Pelayanan	,520	,094	,544	5,542	,000	,571	1,751
Bagi_Hasil	,245	,110	,218	2,221	,029	,571	1,751

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## C. Uji Heterokedastisitas

**Scatterplot**



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,073	,781		2,656	,009
1 Kualitas_Pelayanan	-,049	,053	-,127	-,926	,357
Bagi_Hasil	-,004	,062	-,009	-,067	,947

a. Dependent Variable: RES\_2

Lampiran 6 : Hasil Analisis Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,178	1,386		1,572	,119
	Kualitas_Pelayanan	,520	,094	,544	5,542	,000
	Bagi_Hasil	,245	,110	,218	2,221	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Lampiran 7 : Hasil Uji Hipotesis

**A. Uji Koefisien Determinasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706 <sup>a</sup>	,499	,488	1,381

a. Predictors: (Constant), Bagi\_Hasil, Kualitas\_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

**B. Uji Simultan (F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172,847	2	86,424	45,339	,000 <sup>b</sup>
	Residual	173,461	91	1,906		
	Total	346,309	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

b. Predictors: (Constant), Bagi\_Hasil, Kualitas\_Pelayanan

**C. Uji Parsial (t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,178	1,386		1,572	,119
	Kualitas_Pelayanan	,520	,094	,544	5,542	,000
	Bagi_Hasil	,245	,110	,218	2,221	,029

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama :  
Tempat, Tanggal Lahir :  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat :  
Status : Belum Menikah  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Nama Ayah :  
Pekerjaan :  
Nama Ibu :  
Pekerjaan Ibu :  
No. Telepon :  
Email :

### **Jenjang Pendidikan**

1. SD (2003 – 2009) :
2. SMP (2009-2012) :
3. SMA (2012-2015) :
4. S1 (2015-2022) : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang